

Tia Laapas  
Marju Viertola

# VAPAAEHTOISTYÖTÄ TEKEVÄ SOVITTELIJA

Analyysi kuuden sovittelijan  
ominaisuuksista ihmisten kohtaamisessa

Opinnäytetyö  
Sosionomi (AMK)

2019



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

| Tekijä/Tekijät  | Tutkinto        | Aika         |
|---|-----------------|--------------|
| Tia Laapas, Marju Viertola  | Sosionomi (AMK) | Syyskuu 2019 |
| <b>Opinnäytetyön nimi</b><br>Vapaaehtoistyötä tekevä sovittelija<br>Analyysi kuuden sovittelijan ominaisuuksista ihmisten kohtaamisessa   |                 |              |
| <b>Toimeksiantaja</b><br><br>Kymi-Saimaan sovittelutoimisto   |                 |              |
| <b>Ohjaaja</b><br>Auli Jungner, lehtori<br>Ilona Rimpilä, sovitteluohjaaja  |                 |              |
| <b>Tiivistelmä</b><br><br><p>Opinnäytetyön tavoite oli tutkia vapaaehtoistyötä tekevän sovittelijan ominaisuuksia ja niitä arvoja, joita sovittelija omalla persoonallaan hyödyntää erilaisissa sovittelutilanteissa. Tavoitteena oli lisäksi tuottaa työn tilaajalle tietoa, miten vapaaehtoista sovittelijaa voidaan tukea ja motivoida vaativassa vapaaehtoistyössä esimerkiksi koulutuksia suunniteltaessa.</p> <p>Vapaaehtoinen sovittelu on rikos- ja riita-asioiden eri osapuolien ja sovittelijoiden välillä käytävää dialogia. Sovittelutilanteessa sovittelija on neutraali, hän ei asetu kummankaan osapuolen puolelle, vaan mahdollistaa sovitteluun johtaneen tapahtuman läpikäymistä ja soveltaa osaamistaan kaikkien osallisten tueksi. Sovittelija on puolueeton ja sovittelu tehdään parityönä. Sovittelu on prosessina korjaavaa ja onnistuessaan mahdollistaa asianosaisten välisen konfliktin selvittelyn eheyttävänä tapahtumana. Konfliktin purku sovittelussa parhaimmillaan palauttaa osapuolien elämänhallinnan hetkeen ennen vapaaehtoiseen sovitteluun johtanutta rikosta tai riitaa.</p> <p>Työssä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Haastattelut toteutettiin nauhoittamalla, strukturoimattomana eli avoimina. Haastatelluille haluttiin antaa mahdollisuus vapaaseen kerrontaan. Nauhoitteet litteroitiin ja tekstistä etsittiin aihioita, jotka tukivat tutkimuksen tavoitteita. Aihiot jäsenneltiin merkityksensä mukaisesti analysoitavaksi.</p> <p>Tutkimusongelma oli selvittää niitä vapaaehtoisen sovittelijan arvoja ja ominaisuuksia, joita hän hyödyntää toiminnassaan ja osapuolten tapaamisessa. Selvitimme myös sovittelijoiden motivaatiota, joka auttaa heitä jatkamaan haasteellisessa vapaaehtoistyössä. Lisäksi poimimme narratiiveista haastateltujen sovittelijoiden tuen tarpeita, joita työn tilaaja Kymi-Saimaan sovittelutoimisto voi hyödyntää tulevissa koulutuksissaan. Analysoimme aineiston SWOT-analyysillä ja RMP-menetelmällä.</p> <p>Tutkimuksestamme selvisi sovittelijoiden olevan varsin tyytyväisiä palvelunjärjestäjän tarjoamaan tukeen, mutta joitain kehittämisajatuksia tuli myös esiin. Sovittelijat kokevat olevansa rehellisiä ja oikeudenmukaisia ja heitä motivoi mm. heidän halunsa auttaa ihmisiä sekä sovittelijayhteisön yhteiset arvot.</p> |                 |              |
| <b>Asiasanat</b><br>vapaaehtoistyö, sovittelu, motivaatio, ominaisuus, konflikti, dialogi   |                 |              |

| Author (authors)   | Degree                      | Time                              |
|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| Tia Laapas, Marju Viertola   | Bachelor of Social Services | September 2019                    |
| <b>Thesis title</b><br>Volunteer Mediator<br>Analysis of the Characteristics of Six Mediators in Meeting People  |                             | 49 pages<br>2 pages of appendices |
| <b>Commissioned by</b><br>Kymi-Saimaan Mediation   |                             |                                   |
| <b>Supervisor</b><br>Auli Jungner, Senior Lecturer<br>Ilona Rimpilä, Conciliation Director   |                             |                                   |
| <b>Abstract</b><br><p>The aim of this thesis was to investigate the characteristics of a volunteer mediator and the values of his/her own personality that the mediator utilizes in different mediation situations. The aim was also to provide the client with information on how to support and motivate a volunteer mediator in demanding volunteering, for example, when planning training.</p> <p>Voluntary mediation is a dialogue between different participants in criminal and civil matters and mediators. In the mediation occasion, the mediator is neutral, he/she does not take sides of either participants but enables the process that led to the mediation and applies his/her expertise to support of all those involved. The mediator is impartial and the mediation is done in pairs. As a process, the mediation is remedial and, if successful, enables conflict resolution between the participants to be resolved as an integrative event. In the best case scenario the conflict resolution through mediation restores the participants' skills to control their lives as it was at the moment before the crime or dispute leading to voluntary mediation.</p> <p>A qualitative research method was used. The interviews were conducted by recording unstructured or open narratives. Interviewees were given the opportunity to speak freely. The recordings were transcribed and the text was searched for subjects that supported the research objectives. The blanks were structured to be analysed according to their significance.</p> <p>The research problem was to find out the values and qualities of a volunteer mediator that he or she utilizes in his or her activities and in the meeting of the participants. We also explored the motivation of mediators that helps them through continuing in challenging volunteering. In addition, we picked up which kind of support is essential among the volunteer mediators. This information can be used by the commissioning client Kymi-Saimaa Mediation in their future training. We analyzed the data by SWOT analysis and RMP.</p> <p>Our study found that the mediators are quite contented with the support provided by the service provider, but some development ideas also emerged. Mediators consider themselves honest and impartiality and they are motivated by, for example, their desire to help people and also the common values of the mediation community.</p> |                             |                                   |
| <b>Keywords</b><br>volunteering, mediation, motivation, characteristic, conflict, dialog   |                             |                                   |

## SISÄLLYS

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | JOHDANTO.....  | 7  |
| 2   | TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....                 | 8  |
| 2.1 | Raportissa käytettyjen termien määrittelyä .....           | 9  |
| 2.2 | Kaksi erilaista teoriaa ihmisen käyttäytymisestä .....     | 11 |
| 3   | TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS.....                                | 14 |
| 3.1 | Vapaaehtoistyö .....                                       | 14 |
| 3.2 | Sovittelu vapaaehtoistyönä .....                           | 15 |
| 3.3 | Sovittelualue .....  | 18 |
| 4   | TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....          | 19 |
| 5   | TUTKIMUSMENETELMÄT .....                                   | 21 |
| 5.1 | Kohderyhmän kuvaus .....                                   | 22 |
| 5.2 | Aineiston kerääminen .....                                 | 23 |
| 6   | TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI.....                | 23 |
| 6.1 | SWOT-analyysi sovittelusta vapaaehtoistyönä .....          | 25 |
| 6.2 | Reiss Motivation Profile sovittelijoiden motiiveista ..... | 31 |
| 6.3 | Sovittelun järjestäjän tarjoama tuki sovittelijoille ..... | 37 |
| 6.4 | Yhteenveto tuloksista.....                                 | 39 |
| 7   | POHDINTA .....   | 40 |
| 7.1 | Tutkimuksen eettinen tarkastelu .....                      | 42 |
| 7.2 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....                  | 42 |
| 7.3 | Tutkimustulosten tarkastelu .....                          | 43 |
| 7.4 | Johtopäätökset .....                                       | 44 |
| 7.5 | Jatkotutkimusaiheet .....                                  | 45 |
|     | LÄHTEET.....   | 46 |

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelukutsu

Liite 2. Haastattelulupa

## KUVALUETTELO

|  |    |
|--|----|
| Kuva 1. Maslow´n tarvehierargia (Peda.net s.a.) .....  | 12 |
| Kuva 2. Sovittelun kulku (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011a) .....             | 17 |
| Kuva 3. Sovittelutoimistojen aluejako (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011b)..... | 19 |
| Kuva 4. SWOT-analyysi sovittelusta .....   | 26 |

## TAULUKKOLUETTELO

|   |    |
|---|----|
| Taulukko 1. Vapaaehtoistyötä tekevien määrä Suomessa (Tilastokeskus 2018) ..... | 15 |
| Taulukko 2. Haastateltavien sukupuolijakauma .....                              | 22 |
| Taulukko 3. Haastateltavien motiivit sukupuolittain jaoteltuna .....            | 32 |

## 1 JOHDANTO

Sovittelija tekee vapaaehtoistyötä. Hän mahdollistaa dialogin sovitteluparinsa kanssa rikos- ja riita-asioiden eri osapuolten välille. Sovittelijoiden taustat ja statukset ovat erilaisia, mutta jokin heitä yhdistää. Mikä saa sovittelijat motivoitumaan vaativan vapaaehtoistyön haasteisiin? Miksi sovittelija haluaa olla osallinen hetken aikaa konfliktien osapuolten kanssa? Millainen on se tuki, jota sovittelija saa sovittelun järjestäjältä - onko sitä riittävästi ja onko se taroituksenmukaista?

Keväällä vuonna 2018 Kymi-Saimaan sovittelutoimiston alueen sovittelijoiden koulutuksessa oli luennoitsijana Pekka Holm. Hän on sosiaalityöntekijä, vaativan erityistason perheterapeutti, lastenpsykoterapeutti ja työnohjaajakouluttaja. Koulutuksen aiheena oli dialogisuus. Sovittelu on sensitiivistä, sosiaalista tekemistä, jota tehdään parityönä ja osapuolia on kahdesta useampaan. Sovittelijoiden rooli toimia dialogin mahdollistajana kaikkien osapuolten kesken, on erityisen merkittävä. Opinnäytetyön aiheen valinta sai alkunsa tästä luennosta.

Kymi-Saimaan sovittelutoimiston johtaja Reetta Ikonen ja sovitteluohjaaja Ilona Rimpilä ottivat idean vastaan myönteisesti. Sovittelutoimiston johtaja Reetta Ikonen antoi sovitteluohjaaja Ilona Rimpilälle vapauden sopia opinnäytetyön tekijöiden kanssa opinnäytetyön yksityiskohdista. Kymi-Saimaan sovittelutoimistoa hallinnoi Sovittelu ry. *Yhdistyksen toimintaa ohjaa asiantuntijahallitus, jossa on edustettuna sosiaalityön, lastensuojelun, poliisin, syyttäjän, tuomioistuimen, kehittämisen ja vapaaehtoisten sovittelijoiden edustajia.* (Kymi-Saimaan sovittelutoimisto 2011.)

Historiallisesti sovittelutoimintaa on harjoitettu globaalisti jo aikana, jolloin ei vielä ole ollut edistyksellistä yhteiskuntaa. Toimintaa määrittivät kunkin yhteisön tai valtion valtaapitävien päättämät lait ja asetukset. Konfliktit ja niiden seuraukset on taannoin hoidettu esimerkiksi kylän vanhimpien tai heimopäälliköiden neuvostojen kokoontumisissa (Flinck 2013, 15).

Suomessa sovittelutoiminta on saanut alkunsa Vantaalla Suomen Akatemian Sovitaan-projektista vuosina 1983–1985. Projektin tulokset olivat niin rohkaisevia, että toiminta lähti leviämään suurimpiin kaupunkeihin ja siitä edelleen

ympäri maata. Vuodesta 1986 lähtien järjestöt, suurimpina mm. Suomen Setlementti ry, lähtivät kehittämään omia toimintamallejaan ja tarjoamaan sovittelupalveluita. Tuolloin toiminta kuitenkin oli varsin säätelemätöntä ja palvelun tarjoajat huolehtivat itse pääsääntöisesti toiminnan rahoittamisesta ja kehittämisestä sekä sovittelijoiden kouluttamisesta. (Ojanne 2017, 6.)

Nykyään sovittelutoiminta on säädetty lakiin ja sitä on lakivelvoitteisesti tehty vuoden 2006 alusta (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015). Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on valtakunnallinen palvelu ja sen järjestämisvastuu kuuluu Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitokselle, Valtion palvelut -osastolle (THL 2017).

Ennen kuin voi toimia vapaaehtoisena sovittelijana on suoritettava peruskurssi, joita eri sovittelualueet järjestävät tarvittaessa. Sovittelijoiden määrä pyritään pitämään riittävänä palvelun tuottajan taholta suhteutettuna sovitte luun tulevien rikos- ja riita-asioiden määrään. Tärkeää sovittelijan motivaation säilymiselle on se, että sovitteluja on tarjolla säännöllisesti. Sovittelu on osapuolille maksutonta ja tapahtumana se on vapaaehtoisten sovittelijoiden mahdollistama. Sovittelu tehdään pääsääntöisesti parityönä ja sovittelijoita jatkokoulutetaan vuosittain. (Flinck 2013, 31, 66.)

Tutkijoina meitä kiinnostavat ihmisen ominaisuudet, joita hän hyödyntää tekemisissään. Tutkimuksemme käsittelee erityisesti vapaaehtoisen sovittelijan ominaisuuksia sovitteluun liittyvässä sosiaalisessa kontekstissa. Koska toinen meistä on toiminut vapaaehtoisena sovittelijana kahdeksan vuotta, päätimme perehtyä näihin sovittelijan ominaispiirteisiin. Kartoitamme tutkimuksessamme sovittelijan luonteenpiirteitä ja haastatteluun osallistuneiden sovittelijoiden taustoja niiltä osin, mitkä antavat vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

## **2 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT**

Tutkijoina meitä kiinnosti nimenomaan se, minkälainen henkilö lähtee mukaan vapaaehtoistyöhön, jossa toiminnan keskiössä ovat ihmisten väliset konfliktit, riidat ja rikokset. Sovittelussa puolueeton sovittelija antaa konfliktin osapuolille mahdollisuuden kohdata toisensa, käsitellä yhdessä tapahtunutta ja siitä osapuolille aiheutuneita haittoja sekä yhdessä määritellä sen, miten nämä haitat



voidaan hyvittää (Flinck 2013, 12). Tämä ajatus mielessämme lähdimme toteuttamaan tutkimustamme.

Uskomme, että vapaaehtoistyö vaatii tietynlaisia ominaisuuksia ihmisiltä, jotka sitä tekevät. Tutkimuksemme kohteena ovat vaativaa vapaaehtoistyötä tekevät ihmiset. Onko heillä yhteisiä piirteitä tai ominaisuuksia, jotka yhdistävät heitä? Lisäksi halusimme tietää, mikä saa henkilön jatkamaan vapaaehtoistointaa työn haastavuudesta huolimatta. Mikä sovittelijoita motivoi? Mikä saa heidät jaksamaan? Entä millaista tukea henkilöt haluaisivat saada toimeksiantajalta oman jaksamisensa tueksi? Näihin kysymyksiin lähdimme tutkimuksellemme hakemaan vastauksia.

## **2.1 Raportissa käytettyjen termien määrittelyä**

Tutkimuksemme kohteena on vaativaa vapaaehtoistyötä tekevän sovittelijan persoona ja ominaisuudet. Pyrimme tutkimuksellamme selvittämään myös sen, mikä häntä motivoi tekemään vaativaa vapaaehtoistyötä. Seuraavissa kappaleissa selvennämme tutkimuksemme raportoinnissa käytettyjä käsitteitä sekä niiden tarkoitusta tutkimuksemme viitekehyksessä.

### **Konflikti, riita, rikos**

Käsitteinä konflikti ja riita ovat hyvin lähellä toisiaan. Niillä tarkoitetaan yleisimmin ihmisten välisiä erimielisyyksiä, ristiriitoja tai selkkauksia, jotka syntyvät kahden tai useamman ihmisen välille. Riita tai konflikti syntyy yleensä silloin, kun ihmisten, yritysten tai yhteisöjen tavoitteet, edut tai arvot ovat vastakkain. Toisinaan riita tai konflikti voi johtaa rikolliseen toimintaan tai väkivaltaisuuksiin. (Flinck 2013, 20–21.) Käytämme tutkimuksessamme yleisimmin konfliktikäsitettä, kun kuvailemme sovittelutoimintaa.

Rikoksella tarkoitetaan lainvastaista tekoa tai laiminlyöntiä. Nämä laiminlyönnit ja teot on määritelty rikoslaissa (19.12.1889/39) ja siellä niistä on myös säädetty rangaistus. Virallisen syytteen alaisilla rikoksilla tarkoitetaan tekoja, joista syyteharkinta on syyttäjällä esim. pahoinpitelyt, ryöstöt ja varkaudet. Vastavasti asianomistajarikoksissa syyttäjä voi nostaa syytteen ainoastaan, jos asi-

anosainen näin haluaa, esim. näpistykset ja vahingonteot. Sovittelijan on oltava hyvin tietoinen rikosnimikkeiden erosta. Hänen tehtävänsä on myös kertoa sovittelun osapuolille, että heidän tekemästään sopimuksesta huolimatta, syyttäjä päättää, eteneekö asia tuomioistuimeen. (Flinck 2013, 20–21, 34.)

## **Dialogi**

Dialogi sana tulee kreikan kielisistä sanoista dia (kautta, läpi) ja logos (sana, merkitys). Dialogisen keskustelun tarkoituksena on saada aikaan ymmärrystä toisen osapuolen näkemyksille ja rakentaa merkityksiä toiminnan kohteena olevalle, tässä tapauksessa soviteltavalle, asialle. Dialogisuuden edellytyksenä on, että sovittelun osapuolet ovat tasa-arvoisia ja kaikkien osapuolten näkemyksiä arvostetaan. Dialogisen sovittelun lähtökohtana on toisen osapuolen näkökulmien kuunteleminen ja ymmärtäminen sekä mahdollisesti omien näkemysten kyseenalaistaminen. Kaikki tämä vaatii avoimuutta ja luottamusta toiseen osapuoleen. (Alhanen ym. 2015, Holm ym. 2018 mukaan.)

Sovittelussa vuorovaikutus pyrkii aina dialogisuuteen. Sovittelun osapuolet tuovat esiin oman näkemyksensä soviteltavasta asiasta kukin vuorollaan. Muiden näkemyksiä kuunnellaan ja jokaisen tulkinta tilanteesta on yhtä arvokas. Tavoitteena on, että osapuolet ymmärtävät toistensa näkemyksiä, vaikkakaan eivät välttämättä ole samaa mieltä asiasta ja löytävät yhdessä sellaisen ratkaisun, että soviteltava asia voidaan jättää taakse ja osapuolet voivat jatkaa elämänsä eteenpäin. (Flinck 2013, 72–74.)

## **Ominaisuus, ominaispiirre, temperamentti**

Sovittelija toimii omalla persoonallaan. Hänen puolueettomuutensa on sovittelutapaamisissa oltava näkyvää, hän on kaikkien osapuolien puolella. Moralisointi ei kuulu sovittelijan ominaisuuksiin ja sovittelijan on tiedostettava, ettei hän toimi terapeutina. Osapuolten yhdenvertainen kohtelu, kullekin riittävän tilan ja ajan antaminen sekä jokaisen tapaamisessa olevan kuunteleminen ovat ominaisuuksia, joita sovittelijalla tulee olla. Dialogin mahdollistaminen osapuolten välille vaatii sovittelijalta nopeita ratkaisuja ja hyviä vuorovaikutustaitoja. (Flinck 2013, 55–56.)

Kyetäkseen mahdollistamaan dialogin sovittelun osapuolten välille on sovittelijalla oltava selkeä käsitys omasta elämänkatsomuksestaan ja ihmiskäsityksestään. Hänellä on oltava itsetuntemusta ja hänen on tiedostettava omasta toiminnastaan, miksi hän itse käyttäytyy tietyllä tavalla. Jos sovittelija ei tiedosta omia ajatusmallejaan ja vaikuttimiaan, saattaa hän epähuomiossa ohjata sovittelun kulkua tiettyyn suuntaan. (Flinck 2013, 77.) Empatiakyvykyys ja kunnioittava asenne erilaisia ihmisiä kohtaan ovat tärkeitä ominaisuuksia, joilla sovittelija kykenee ymmärtämään osapuolten toimintaa. Eettisyys on läsnä jokaisessa sovittelussa. Sovittelija on luotettava ja herkkä reagoimaan erilaisissa tilanteissa, joihin hänen odotetaan tuovan turvallisuutta ja luottamuksellisuutta. (Mts. 55–56)

Ihmisellä on jo syntymästä alkaen yksilöllinen temperamentti. Temperamentti on tapa, jolla ihminen reagoi erilaisiin asioihin ja ärsykkeisiin. Sen biologinen ydin säilyy koko ihmisen elämän ajan kasvussa aikuisuuteen. Aikuisuuteen mennessä temperamentin piirteet ovat muokkaantuneet yksilöllisesti. Tutkimuksemme haastatelluista nousi esille vahva tunteiden säätelyn kyky, joka liittyy olennaisesti temperamenttiin. Voidakseen toimia ja jatkaa sovittelijana on kyettävä sietämään epävarmuutta, jota sovittelun osapuolet omissa tunnetiloissaan tuovat sovittelutilanteeseen. (Keltikangas-Järvinen ym. s.a.)

Metsäpelto ja Feldt (2009) kuvaavat Tiede-lehden artikkelissa temperamenttia kehykseksi. Tämän yksilöllisen kehyksen ihminen saa syntyessään ja se määrittelee hänen persoonallisuuden piirteensä. Se, minkälainen taulu kehykseen maalautuu, riippuu henkilön elämästä ja kokemuksista sekä niistä selviytymiskeinoista, jotka hän elämänsä aikana oppii. Cattell määritteli jo 1940-luvulla 16 erilaista temperamenttipiirrettä, jotka kaikilla ihmisillä on syntyessään. Temperamentin ainutlaatuisuus syntyy siitä, että on yksilöllistä, kuinka vahvoja eri temperamenttipiirteet ovat. (Matikka 2009.)

## **2.2 Kaksi erilaista teoriaa ihmisen käyttäytymisestä**

Ihmisen toimintaa selittäviä teorioita on useita. Abraham Maslow'n tarvehierarkia vuodelta 1943 on ollut kansainvälisesti yksi tunnetuimmista teorioista, jota on käytetty tutkittaessa ihmisen motiiveja. Hänen alkuperäisen ajatuksensa

mukaan ihmisen on ensin täytettävä pyramidin alemmat tasot eli ns. puutetarpeet (fyysiset tarpeet, turvallisuus, sosiaaliset tarpeet, arvonanto), jotta hän voisi saavuttaa ylimmän tason eli ns. kasvutarpeen (itsensä toteutus). Myöhemmin myös Maslow itse totesi, ettei tarveteoria toimi niin yksiselitteisesti, kuin hän alun perin sen esitti. (McLeod 2018.) Maslow`n teoriaa havainnollistetaan usein pyramidikuviona, joka on nähtävillä kuvassa 1.



Kuva 1. Maslow`n tarvehierurgia (Peda.net s.a.)

Vaikkakin Maslow`n teoria on arvostettu, se on saanut myös paljon kritiikkiä. Kritiikki johtuu osittain siitä, että Maslow`n käyttämiä metodeita on pidetty epätieteellisinä ja sattumanvaraisina. Lisäksi teoriaa pidetään joustamattomana, koska sen mukaan alemmat tasot on saavutettava ennen kuin voi saavuttaa ylemmät tasot; jos tämä pitäisi paikkansa, eivät köyhyydessä eläneet taiteilijat olisi voineet toteuttaa itseään nälkäisinä. Myös teorian kulttuurisidonnaisuus on herättänyt eriäviä näkemyksiä; ovatko ihmisen tarpeet universaaleja, vai vaikuttaako esim. elinpaikka tai -aika tarpeisiin? (Nyyssönen 2003.)

Ihmisten yhdenvertaisuus ja sukupuolten välinen tasa-arvo ovat voimistuneet vuosikymmenten aikana. Toisaalta taas ihmisten väliset sosioekonomiset erot ovat suurentuneet. Onko Maslow'n tarvehierarkia nykypäivänä toimiva teoria? Tai voiko sitä ylipäätään soveltaa universaalisti kaikkialla maailmassa?

Amerikkalainen psykologian ja psykiatrian professori Steven Reiss (1947-2016) kiinnostui 1990-luvulla tutkimaan kollegoineen ihmisten käyttäytymistä, tarkemmin sanoen sitä, miksi ihmiset toimivat niin kuin toimivat. He halusivat kehittää tieteellisesti validin tutkimusmenetelmän, jolla selvittää ihmisten tavoitteita ja motiiveja. Laajojen kyselytutkimusten perusteella kehitettiin RMP-profilointi eli Reiss Motivation Profile, jonka avulla pystytään kartoittamaan erilaisia motiiveja. (Reiss 2013, 31–38.) Reissin (mts. 34) tutkimusten mukaan ihmisellä on 16 perustarvetta, jotka ovat:

- *Fyysinen aktiivisuus, lihasten harjoittamisen tarve*
- *Hyväksyntä, positiivisen käsityksen tarve itsestä*
- *Idealismi, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tarve*
- *Järjestys, rakenteen tarve*
- *Keräämisen/säästämisen tarve*
- *Kosto/voittamisen tarve, tasoihin pääsemisen tarve, kun on tullut loukatuksi*
- *Kunnia, suoraselkäisen luonteen tarve*
- *Mielenrauha, turvallisuuden tarve*
- *Perhe, lasten kasvattamisen tarve ja tarve viettää aikaa sisarusten kanssa*
- *Riippumattomuus, itseensä luottamisen tarve*
- *Romantiikka, kauneuden ja seksin tarve*
- *Sosiaaliset kontaktit, vertaiskumppanuuden tarve*
- *Status, sosiaaliseen asemaan perustuvan kunnioituksen tarve*
- *Syöminen, ruuan tarve*
- *Uteliaisuus, ymmärtämisen tarve*
- *Valta, vaikuttamisen ja johtamisen universaali tarve*

Reissin (2013, 34–38) ajatuksen mukaan meillä kaikilla on nämä 16 perustarvetta, jotka motivoivat meitä toimimaan. Se, mitkä perustarpeista kullakin ovat voimakkaimpia, on yksilöllistä, mutta niillä on kuitenkin geneettinen alkuperä, eivätkä ne juurikaan muutu elämän aikana. Perustarpeet määrittelevät tapaa, jolla ajattelemme ja käyttäydymme, sekä sitä, mistä unelmoimme. Perustarpeita ei myöskään voi tyydyttää kokonaan, vaan niillä on tapana palata tai muuttaa muotoaan toistuvasti. Näin tapahtuu myös motiiveillemme. Kun yksi tavoite saavutetaan, löytää ihminen yleensä jotain muuta tavoiteltavaa.

### 3 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS

Sovittelutapahtuma tilanteena on erittäin sosiaalinen ja samalla diplomaattisen psykologinen, joten tutkimuksemme viitekehys on sosiaalipsykologinen; yhdistelmä sosiologian ja psykologian tieteenaloista. Sosiaalipsykologia tarkastelee ihmisen välistä vuorovaikutusta sosiaaliseen ympäristöönsä, joka tutkimukses-  
samme on sovittelijayhteisö, palvelun tuottaja ja konfliktien osapuolet (Suomen sosiaalipsykologit 2019). Vapaaehtoissovittelijoiden motiiveista aiempaa tutkimusta on tehnyt mm. Kiviniemi (2017) opinnäytetyössään Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa.

#### 3.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyöhön voi lähteä mukaan kuka tahansa, kenet palvelun tuottaja hyväksyy mukaan toimintaansa. Henkilön sukupuoli, ikä tai status ei ole esteenä, kun hänen ominaisuutensa todetaan sopiviksi toimintaan. (Kansalaisareena 2016.) Jos vapaaehtoistyössä ollaan tekemisissä alaikäisten lasten kanssa, on käytäntö sama kuin ammatikseen lasten kanssa työskentelevillä. Tällöin vapaaehtoistyön aloittava toimittaa palvelun tuottajalle lakiin perustuvan rikosrekisteriotteensa, jonka hän itse tilaa oikeusrekisterikeskukselta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.)

Nimensä mukaisesti vapaaehtoistyötä tekee henkilö, joka ei saa tekemästään työstä palkkaa, vaan toimii vapaaehtoisesti muiden hyväksi omien ominaisuuksiensa, voimavarojensa ja kykyjensä mukaan. Vapaaehtoistyössä perusajatuksena on toimia autettavan ehdoilla ja kaikki toiminta perustuu luottamukseen, suvaitsevaisuuteen sekä puolueettomuuteen. (Kansalaisareena 2016.)

Vuonna 2017 yli kymmenenvuotiaista suomalaisista 28 % teki jonkinlaista vapaaehtoistyötä (taulukko 1). Näistä 13% teki vapaaehtoistyötä vähintään kerran kuukaudessa tai useammin. Tilastollisesti miehet ja naiset osallistuivat yhtä aktiivisesti vapaaehtoistyöhön. (Tilastokeskus 2018.)

Taulukko 1. Vapaaehtoistyötä tekevien määrä Suomessa (Tilastokeskus 2018)



Vapaaehtoistyötä tehdään niistä intresseistä, joihin ihminen itse kokee kiinnostusta. Vaikka vapaaehtoistyötä tehdään muiden hyväksi, koetaan vapaaehtoistyön kuitenkin hyödyttävän myös tekijäänsä; tekijä saa muun muassa iloa työstään, tutustuu uusiin ihmisiin, saa erilaisia kokemuksia ja oppii uusia asioita. (Kansalaisareena 2016.) Näitä asioita nousi esiin myös tutkimuksemme.

Suomessa vapaaehtoistyötä koordinoivat järjestöt ja yhdistykset. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ja heidän vapaaehtoistyöntekijänsä ovat vahvassa asemassa, kun kyse on ihmisten hyvinvoinnista. Vapaaehtoisten toimintamahdollisuus tarvitsee taloudellista tukea ja järjestöjen vastuulla on riittävän rahoituksen saaminen. Kullakin järjestöllä on oma organisaationsa, jonka ylläpitäminen maksaa. Vapaaehtoistyöntekijöiden tekemä palkaton työ kolmannelle sektorille säästää yhteiskunnallisessa rakenteessa julkisia varoja. (Soste 2019.)

### 3.2 Sovittelu vapaaehtoistyönä

Sovittelun taustakäsitteenä on korjaavan oikeuden määritelmä eli restoratiivinen oikeus. Määritelmän ydin perustuu siihen, että sovittelussa suunnataan huomio tulevaisuuteen. Konfliktin käsittelyssä korostetaan osapuolten kohtaamista ja dialogia sekä heidän omien ratkaisujen löytämistä teon hyvittämiselle.

Korjaavana sovittelu on konkreettinen tilaisuus palauttaa osapuolet yhteiskunnan toimiviksi jäseniksi. Korjaavan oikeuden määritelmä hyväksyy myös luovat konfliktinratkaisukeinot. (Flinck 2013, 16–18.)

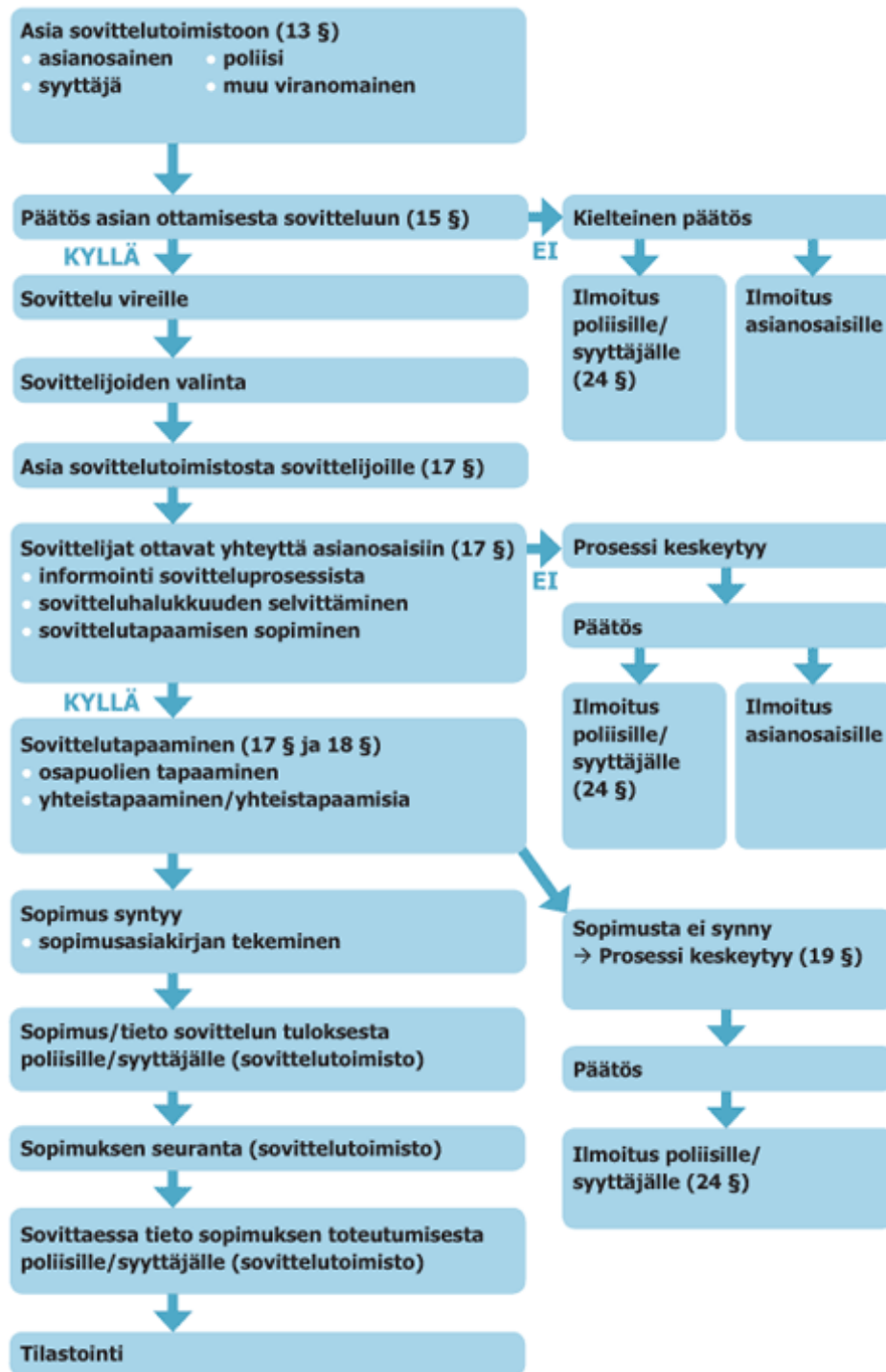
Rikosseuraamusjärjestelmässä keskitytään rikolliseen tekoon ja siitä mahdollisesti saatavaan rangaistukseen, mutta tapahtumista keskustelu on sivuosassa. Kuitenkin rikoksiin ja riita-asioihin liittyy paljon tunteita, joiden käsittelemättä jättäminen voi aiheuttaa katkeruutta sekä vaikeuttaa osapuolten elämää ja suhteita. Sovittelussa osapuolet joutuvat oikeasti kuuntelemaan toisen osapuolen näkemyksiä sekä kohtaamaan konfliktin toisen osapuolen ja omien tekojensa seuraukset. Sovittelussa keskitytään siihen mitä osapuolet pitävät tärkeinä, heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. (Flinck 2013, 21–22.)

Sovittelupalveluiden järjestämisestä vastaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Se myös määrittelee raamit sovittelutoiminnalle ja laatii puitesopimukset palveluiden järjestäjille, jotka palveluja tuottavat. (THL 2017.)

Kun sovittelualoite saapuu sovittelutoimistoon ja asia on todettu sopivaksi sovitteluun, valitsee sovittelu ohjaaja sovittelijat hoitamaan asiaa. Seuraavaksi sovittelijat ottavat yhteyttä konfliktin osapuoliin ja selvittävät, ovatko osapuolet halukkaita sovitteluun. Asianosaisten ollessa halukkaita sovitteluun, varmistaa sovittelija osapuolten vapaaehtoisuuden sekä sen, että kaikki saavat tuotua näkökulmansa esiin prosessin aikana. Mahdollisesta sopimuksesta päättävät konfliktin osapuolet yhdessä. Sovittelija mahdollistaa osapuolten välisen dialogin ja laatii kirjallisen sopimuksen yhteisestä neuvottelutuloksesta, jonka osapuolet allekirjoittavat. (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011.)

Sovittelun kulku prosessina esitellään kuvassa 2.





Kuva 2. Sovittelun kulku (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011a)

Tapahtumana sovittelun etenemistä ei voi ennakoida. Sovittelijan on parinsa kanssa luotava jokaiselle sovittelun osapuolelle mahdollisuus käydä konfliktia läpi. Sovittelijat luovat sovittelutilaan ilmapiirin, jossa kaikille annetaan tilaa käydä tapahtumia läpi. Sovittelijan tehtävänä prosessissa on huolehtia siitä, että lopputulos, johon sovittelussa päädytään, syntyy molempien osapuolten yhteisellä päätöksellä (THL 2018). Sovittelijan on myös kerrottava, että virallisen syytteen alaisessa rikoksessa syyttäjä lopulta tekee oman päätöksensä

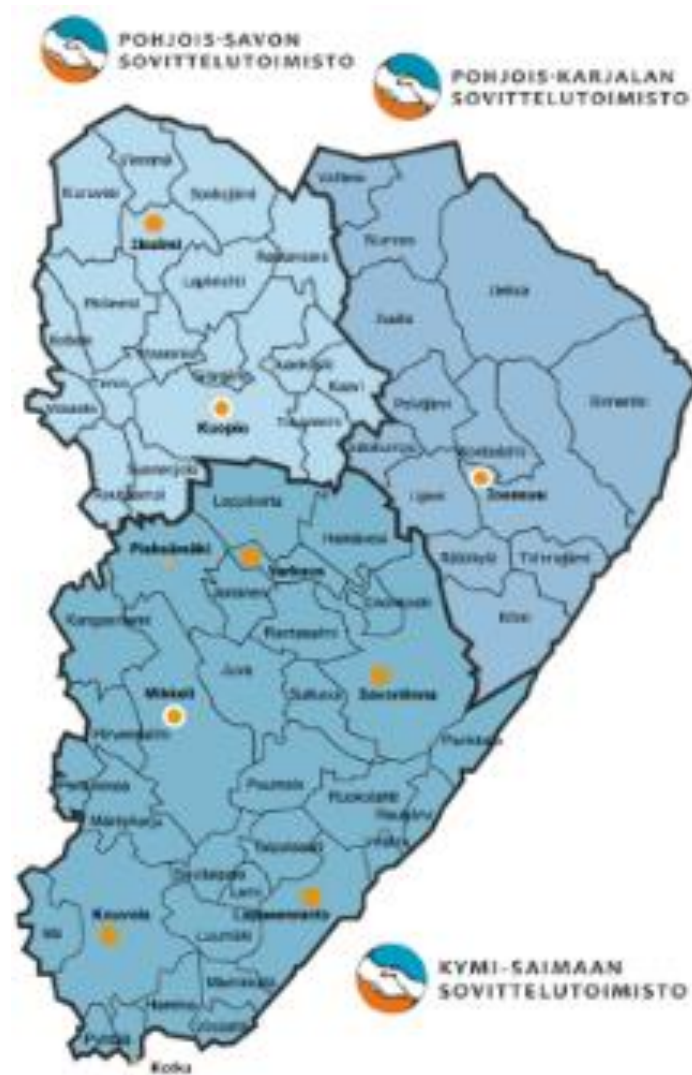
syytteen nostamisesta tai syyttämättä jättämisestä, vaikka asianomistaja ei vaatisi rangaistusta. Mikäli sopimuksessa sovitaan maksettavaksi uhrille esimerkiksi rahallinen korvaus, ei korvausta siltä osin voida enää mahdollisessa oikeuskäsittelyssä muuttaa. (Flinck 2013, 34.)

Osapuolia konfliktissa on vähintään kaksi. Jos neuvottelussa on alaikäisiä lapsia, on heidän molempien huoltajiensa tai ainakin toisen huoltajista oltava läsnä. Neuvottelupöytää tulee kasvattaa sen mukaan, kuinka paljon osapuolia on. Pääosassa sovittelussa kuitenkin ovat ne henkilöt, jotka ovat sovitteluun johtaneiden tapahtumien aikaan olleet paikalla. (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011.)

Oikeustieteen tohtori Kaijus Ervasti (2012, 158–159) on todennut, että perinteisen tuomioistuinmenettelyn rinnalla sovittelu on edullista, nopeaa ja joustavaa. Sovittelussa tehdyt sopimukset antavat mahdollisuuden myös luovuuteen ja tapahtunut konflikti pysyy paremmin osapuolten hallinnassa. Osapuolten välinen dialogi mahdollistuu sovittelussa, sillä he voivat näyttää tunteitaan ja kertoa tunteistaan, jotka liittyvät sovittelussa olevaan tapahtumaan. Perinteisessä tuomioistuinmenettelyssä tulkitaan voimassaolevia oikeusnormeja, joita käytetään, kun ratkotaan osapuolten syyllisyyttä ja syyttömyyttä (mts 152).

### **3.3 Sovittelualue**

Tutkimuksemme tilaaja on Kymi-Saimaan sovittelutoimisto, jonka alue näkyy kuvassa 3. Alue sijoittuu pohjoisesta Leppävirralta etelään Kotkaan ja lännestä Pertunmaan ja litin väliltä itään, Venäjän rajalle asti Parikkalasta alaspäin.



Kuva 3. Sovittelutoimistojen aluejako (Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa 2011b)

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on puolueeton, maksuton ja vapaaehtoinen palvelu, joka on tarkoitettu jokaiselle sovittelua tarvitsevalle ympäri Suomen. Sovittelutoimistoja tai toimipisteitä Suomessa on 29 ja palveluita tuottavat järjestöt, yhdistykset sekä kunnat. (THL 2018.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksemme tarkoitus on selvittää, miksi vapaaehtoinen sovittelija tekee vaativaa vapaaehtoistyötä, jossa hän käyttää omaa vapaa-aikaansa ja persoonaansa muiden konfliktien ja riitojen selvittelyissä. Vapaaehtoiselle sovittelijalle jokainen sovittelun ohjaajalta tarjottu juttu on uusi ja erilainen. Sovittelija ei voi luoda ennakkokäsityksiä, eikä aina ole mahdollista tehdä valmiiksi selkeää rakennetta, miten sovittelu tulee lopulta etenemään. Kaikki keinot ja taidot ovat kuitenkin jo sovittelijalla sisäistettynä, kun sovitteluprosessia tapaamisessa viedään eteenpäin.

Vapaaehtoistyönä sovittelu vaatii sitoutumista sekä luottamusta ihmisten kykyyn kommunikoida keskenään. Palvelun tuottajan on varmistettava aktiivisten sovittelijoiden kiinnostus ja pidettävä yllä sovittelijoiden motivaatiota (Flinck 2013, 63). Kymi-Saimaan alueella sovittelijan ja sovittelun ohjaajan välillä käydään kehityskeskustelu vuosittain.

Kymi-Saimaan sovittelutoimiston sovittelun ohjaaja selvittää, ovatko yleensä poliisilta tulleet tapaukset sopivia soviteltaviksi ja samalla jo pohtii, keille sovittelijoille hän juttua tarjoaa. Sovitteluun siirtyvät konfliktit ovat hyvin erilaisia, mutta juttujen mahdolliset ominaispiirteet eivät kuitenkaan rajoita tarjontaa vain joillekin sovittelijoille. Sovittelijat ovat motivoituneita ottamaan vastaan monenlaisia tapauksia; esimerkkeinä ilkivalta, pahoinpitelyt, ryöstöt, kunnianloukkaukset ja lähisuhdeväkivalta.

Tuki, jota toimeksiantaja antaa, on merkittävässä roolissa sovittelijan jaksamisen kannalta. Sovittelijoiden yksilöllisyys ja heidän tarpeensa voivat kuitenkin olla erilaisia. Lähisuhdeväkivalta-sovittelijat saavat työnohjausta pienryhmissä ja kaikille sovittelijoille annetaan mahdollisuus ryhmätapaamisiin kuukausittain. (Flinck 2013, 63.) Tapaamisissa voidaan käsitellä jotakin tiettyä teemaa. Lisäksi eri alueiden sovittelijoille järjestetään yhteisiä koulutuspäiviä. Sovittelijoita kutsutaan osallistumaan valtakunnallisiin seminaareihin, joita pidetään eri puolilla Suomea. Olemassa olevan tarjonnan lisäksi halusimme tietää, onko sovittelijoiden jo nyt saama tuki riittävää, vai tulisiko tuen laatua kehittää.

Tutkimuskysymyksemme muotoutuivat lopulliseen muotoonsa tutkimuksen aikana:

- Mikä saa sovittelijat motivoitumaan vaativan vapaaehtoistyön haasteisiin?
- Millaisia ominaisuuksia on ihmisellä, joka haluaa olla osallinen hetken aikaa konfliktien osapuolten kanssa?
- Millainen on se tuki, jota sovittelija saa sovittelun järjestäjältä - onko se riittävä ja tarkoituksenmukainen?

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella ei ole tarkoituksena löytää to-  
tuutta tutkittavasta asiasta, vaan tarkastella erilaisia merkityksiä, jotka ovat so-  
siaalisia ja ihmistenvälisiä, sekä tehdä tulkintoja näistä havainnoista. Varton  
(1992) mukaan perimmäisenä tavoitteena on hahmottaa ihmisten kuvaukset  
omasta koetusta todellisuudestaan, joka sisältää heille itselleen tärkeitä ja  
merkityksellisiä asioita. (Vilkka 2015, 75–76.)

Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä eivät ole tilastolliset yleistykset, vaan  
tarkoituksena on ymmärtää tietynlaista toimintaa tai antaa teoreettisesti miele-  
käs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73). Tässä tapauksessa  
tutkittava ilmiö oli vapaaehtoissovittelijan persoona, sekä se, mikä saa heidät  
tekemään vaativaa vapaaehtoistyötä vuodesta toiseen. Laadullisessa tutki-  
muksessa on oleellista, että tutkimuksessa mukana olevat henkilöt tietävät  
mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä (mts. 73). Haastateltaviksemme  
valikoitui sattumalta henkilöitä, jotka ovat olleet mukana sovittelutoiminnassa  
jo pitkään.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme strukturoimattoman, eli avoimen  
haastattelun. Avoimessa haastattelussa haastateltava voi kertoa hänelle en-  
nakkoon ilmoitetusta aiheesta omin sanoin ja omien näkökulmiensa kautta.  
Haastattelu etenee haastateltavan ehdoilla, mutta haastattelijä voi syventää  
aihetta tekemällä kysymyksiä haastateltavan kertoman perusteella. Avoin  
haastattelu perustuu vuorovaikutukseen haastattelijan ja haastateltavan vä-  
lillä, eikä sitä rakenneta kysymysten tai tiukasti rajattujen teemojen ympärille.  
(Vilkka 2015, 81.) Sovittelijoille lähetetyssä kutsussa oli tieto, mikä aihealue  
tutkimuksen kohteena on.

Haastattelut nauhoitettiin ja litterointivaiheen jälkeen aineistosta poimittiin ai-  
hioit, jotka antoivat tutkimuskysymyksiimme vastauksia. Litteroinnilla tarkoite-  
taan tutkimusaineiston muuttamista tekstimuotoon. Litterointi ei ole ainoastaan  
haastattelunauhoitusten muuttamista puheesta tekstiksi, vaan sen tarkoituk-  
sena on edesauttaa tutkimusaineiston läpikäymistä, analysointia ja luokittelua.  
(Vilkka 2015, 88–89.)

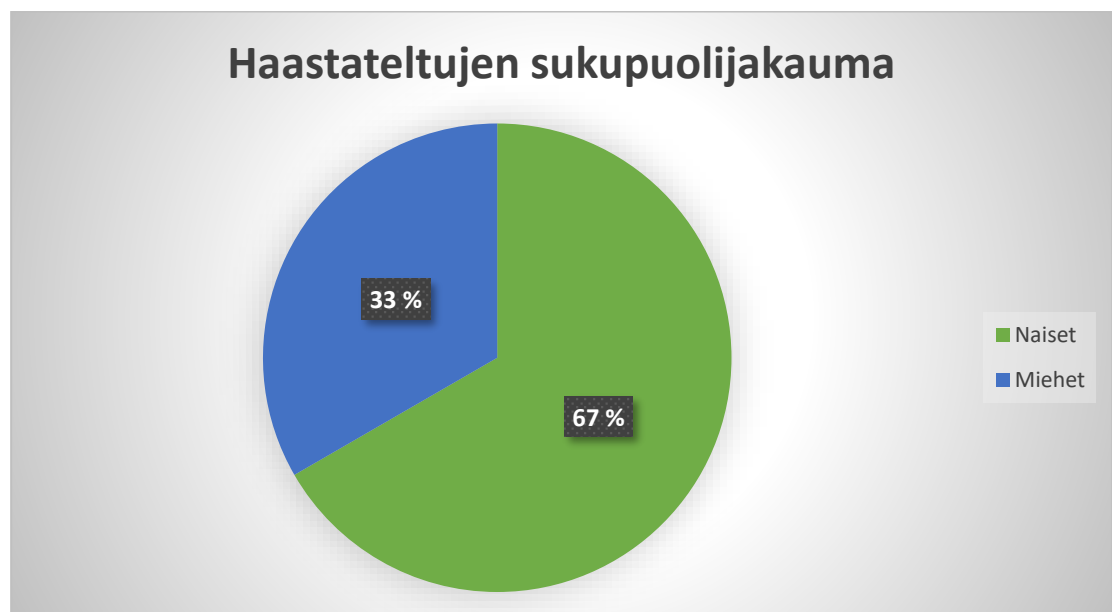
Haastateltujen sovittelijoiden asiantuntijuus sovittelun koko kentästä selvisi haastattelujen yhteydessä. Kaikki haastatellut sovittelijat olivat tehneet vapaaehtoistyötä yli kymmenen vuotta. Sovittelijan oma tietämys roolistaan sovittelijana antoi hyvän perustan haastattelijalle kuunnella kerrontaa. Toisaalta kerronnan jatkuvuus selkeytyi ja luottamuksellisuus haastattelijaan lisääntyi, kun kerronnasta löytyi yhtymäkohtia ja samankaltaisia kokemuksia, joita haastattelijalla toki kerrontaan mukaan. (Hyvärinen ym. 2017, 181.)

## 5.1 Kohderyhmän kuvaus

Vaativaa sovittelijan vapaaehtoistyötä Kymi-Saimaan sovittelutoimiston alueella tekee aktiivisesti noin sata sovittelijaa. Haastateltavat löytyivät, kun sovitteluohjaaja Ilona Rimpilän lähetti kaikille Kymi-Saimaan alueella aktiivisesti toimiville sovittelijoille kirjoittamamme kutsun (liite 1). Haastattelukutsuun vastasi kuusi aktiivisesti vapaaehtoisena sovittelijana toimivaa henkilöä Kymi-Saimaan sovittelutoimiston alueelta.

Tutkimukseemme osallistui neljä naista ja kaksi miestä, mikä on melko yleinen sukupuolijakautuma sovittelijoiden keskuudessa (taulukko 2). Sovittelijoiden sukupuolijakauma eroaa selvästi siitä, miten vapaaehtoistyötä yleisesti Suomessa tehdään (vrt. taulukko 1). Sovittelijoista selkeä enemmistö on naisia, kun taas vapaaehtoistyötä tekeviä on yhtä paljon sekä naisissa että miehissä.

Taulukko 2. Haastateltavien sukupuolijakauma



Haastattelujen aikana selvisi, että kaikilla haastatelluilla oli kokemusta vapaaehtoisena sovittelijana olemisesta yli kymmenen vuotta. Jokainen haastateltu on ennen eläköitymistään, tai edelleen työssä olevana, toiminut ammateissaan vuorovaikutuksessa ihmisten parissa. Osa haastatelluista sovittelijoista oli mukana myös muissa vapaaehtoistyöissä. He kokivat sovittelijana toimimisen kaikkein haastavimpana vapaaehtoistyönä.

Haastateltavat olivat iältään 47–77-vuotiaita. Nauhoitetut haastattelut olivat kestoltaan 40–70 minuuttia. Yhteensä litteroitavaa oli noin kuusi tuntia.

## **5.2 Aineiston kerääminen**

Alkuperäinen suunnitelmamme oli haastatella viittä sovittelijaa, mutta saimme lopulta kuusi vastausta haastattelukutsuumme ja päätimme ottaa kaikki kutsuun vastanneet mukaan tutkimukseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston määrä on usein häilyvämpi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Aineiston määrään vaikuttavat yleensä myös tutkimusresurssit ja tutkimusaika. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 72–73.)

Aineisto kerättiin strukturoimattomalla syvähaastattelulla. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineistosta poimittiin sisällönanalyysejä varten ne aiheet, joissa oli vastauksia tutkimuksemme kysymyksiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksemme otanta oli pieni, kuusi haastateltavaa, joten on erittäin olennaista, että haastateltavat ovat käsiteltävän teeman eli sovittelun asiantuntijoita ja pystyvät näin ollen kertomaan sovittelusta kaiken oleellisen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73).

## **6 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI**

Sovittelijan on kyettävä toimimaan erilaisten ja eri elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Hänen ihmiskäsityksensä on oltava muita arvostava, eikä hänen elämässään voi olla vaikeita ristiriitoja tai selvittämättömiä traumoja. Sovittelijan motiivina toimia vapaaehtoistyössä tulee olla halu auttaa muita, eikä koskaan omien ongelmien läpikäyminen. (Flinck 2013, 53.)

Sovittelutapahtumaa ja sovittelijan perusolemusta sekä roolia haastateltavat kuvasivat mm. seuraavasti.

*Tasapeli, eli silloinhan täs ollaa sovittelun perimmäises periaattees, tulee tasapeli. Molemmat saa sen hyvityksen ja hyödyn, mitä tarvii ja asian voi antaa olla. (Haastattelu 5.)*

*Sovittelussa on olennaista se, että molemmat osapuolet haluaa sovittaa. Mie luulen, ettei sovittelijaksi lähe sellanen ihminen, joka oikeesti ei miellä tätä sovittelun olemusta. Kyl jonkunlainen tun-tuma pitää ihmisellä olla korvien välissä, että sovittelu on ihan hyvä. Riitoja voi myös sovittaa, eikä aina vaan riidellä. Luulen, ettei semmonen riitelevä luonne o kovin innokas hakeutumaan so-vittelijaks. (Haastattelu 6.)*

*Meidän sovittelijoiden rooli; se on aika haastava, sellaista nuoralla kävelyä, että minkä verran voi niinku sitä sovittelua ohjata ilman, että niiku liikaa sitte puuttuu (Haastattelu 2).*

Analysoimme haastattelujen sisältöä kahdella eri menetelmällä. Hyödynsimme SWOT-analyysiä kartoittaessamme vapaaehtoistyön vahvuuksia ja heikkouksia, samalla pohdimme haastattelujen perusteella sovittelun mahdollisuuksia ja uhkia. Lisäksi analysoimme sovittelijoiden luonnetta ja motiiveja tehdä vaativaa vapaaehtoistyötä. Käytimme analysoinnissa apuna Reiss Motivation Profilea, jonka avulla kartoitetaan ihmisten perustarpeita. Nämä perustarpeet ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja toimintaa.

Tutkimuksen aikana saimme haastateltavilta tietoa toimeksiantajan sovittelijoille tarjoamista tukimuodoista, joihin haastateltavat pääosin olivat tyytyväisiä. Haastatteluissa ilmeni kuitenkin myös kehittämisohdotuksia sovittelijoiden koulutuksiin ja sovittelutoiminnan markkinointiin. Sovittelijoiden haastatteluissa esittämät ajatukset halusimme nostaa tutkimuksessamme esiin ja toimeksiantajan tietoisuuteen.



## 6.1 SWOT-analyysi sovittelusta vapaaehtoistyönä

SWOT-analyysi on menetelmä, jota käytetään yleisesti ympäri maailman. Vaikkakin sitä käytetään yleisimmin yritysmaailmassa, on sen avulla mahdollista tunnistaa myös muiden ilmiöiden tai asioiden, tässä tapauksessa sovittelun, vahvuuksia ja heikkouksia sekä kartoittaa tutkittavan ilmiön mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* ja *Threats*. (Oamk s.a.)

Sisällönanalyysia varten jaoin ensin tutkittavien teemaan liittyvät poiminnot SWOT-kaavioon. SWOT-analyysin avulla haastateltujen sovittelijoiden kerronnasta löytyi vapaaehtoistyön vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet ja uhat.

Näitä haastateltavien esiin tuomia sovittelun vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia havainnollistamme kuvassa 4. SWOT-analyysi toi selkeästi esiin sovittelijoiden arvomaailmaa, jossa oli nähtävissä tärkeänä osana suvaitsevaisuus, oikeudenmukaisuus, halu auttaa ihmisiä sekä olla mukana itselle merkityksellisessä vapaaehtoistyössä. Sovittelun heikkouksina ja uhkina haastateltavat toivat esiin etenkin markkinointiin liittyvät asiat ja tekniikan haasteet.



Kuva 4. SWOT-analyysi sovittelusta

SWOT-analyysia tehdessämme havaitsimme, että haastateltujen kerronnasta tuli esiin huomattavasti enemmän vahvuuksia ja mahdollisuuksia kuin heikkouksia ja uhkia. Yleisesti haastateltavat kokivat sovitteluyhteisön olevan heille vahvuus. Sovittelijoiden yhteishenki sekä samanarvoisuus taustoista tai statuksesta riippumatta nähtiin ehdottomasti sovittelutoiminnan vahvuuksina.

*Jokainen sovittelija on oma iltensä, omanlainen persoona ja silloin se asiakas saa parhaimman mahdollisen palvelun mihin pystyy (Haastattelu 5).*

Sovittelijoilta edellytetään aktiivisuutta sekä rohkeutta pystyä ilmaisemaan sovittelunohjaajille, jos he kokevat tarvitsevansa ohjausta. Myös oman toiminnan reflektointi ja palautteen vastaanottaminen sekä neuvojen ja ohjeiden pyytäminen tarvittaessa kuuluvat olennaisesti sovittelijana toimimiseen. (Flinck 2013, 31, 54.) Yksi haastatelluista mainitsi arvioivansa omaa toimintaansa jatkuvasti. Voimakas itsekritiikki ja epävarmuus siitä, onko sittenkään hyvä sovittelija, mietitytti haastateltavaa. Toisaalta hän tiedosti olevansa perfektionisti, joten ristiriitaisuuksilta hän ei sovittelijana voi välttyä.

*Se, mitä mä jään miettimään, on se mun oma rooli siinä sovittelussa. Ja se, et miten mä oon onnistunut ja miten mä olisin ehkä voinut jotenkin paremmin toimia siin sovittelijana. (Haastattelu 2.)*

Sovittelussa periaatteina ovat oikeudenmukaisuus ja puolueettomuus. Tämä tarkoittaa sitä, että sovittelijat kohtelevat kaikkia konfliktin osapuolia oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti sekä varmistavat heidän oikeusturvansa. Sovittelijoiden ei ole tarkoitus tarjota sovittelun osapuolille valmiita ratkaisuvaihtoehtoja, vaan toimia konfliktin ulkopuolisena sovinnon mahdollistajana. (Flinck 2013, 19.) Sovittelun osapuolten yhdenvertaisuus nousi vahvuutena esiin useammassa haastattelussa. Yleensäkin haastateltavat kokivat vahvasti, että oikeudenmukaisuus ja rehellisyys ovat tärkeitä periaatteita niin sovittelussa kuin myös heille itselleen henkilökohtaisesti.

*Siin alus tehää selväks osapuolille, että ku työ tuutte sisää tost ovest, nii tittelit häviää taivaan tuuliin ja se tarkottaa, että ootte täsmälleen samanarvoset molemmat (Haastattelu 5).*

Toimeksiantajan luomat hyvät toimintatavat ja toiminnan läpinäkyvyys koettiin myös vahvuuksina. Näiden asioiden koettiin parantuneen lakimuutosten ja taustaorganisaation vaihtumisen myötä.

Haastateltavat toivat esiin paljon mahdollisuuksia, joita he sovittelutoiminnassa näkivät. Vaikuttaminen niin yksilöiden kuin yhteiskunnankin tasolla nousi esiin useammassa haastattelussa.

*Pystyy olemaan mukana semmoisessa vapaaehtoistyössä, mil on merkitystä sekä sille yksilölle että koko yhteiskunnalle (Haastattelu 1).*

*Tuhat kertaa parempi vaihtoehto, kun mennä riitelemään oikeuslaitokseen (Haastattelu 6).*

Haastateltavista useampi koki sovittelun myös tarjoavan heille mahdollisuuden kehittää itseään ja oppia uusia asioita. Se, että sovittelua voi tehdä paikkakunnasta riippumatta missä tahansa Suomessa, koettiin myös mahdollisuutena. Anteeksi pyytämisen ja antamisen -taidot nähtiin tärkeänä, sekä se, miten sovittelussa konkretisoituivat nämä ihmisten taidot ja empatiakyky.

*Ihmiset pystyy sit myös löytämään semmoisen yhteisen ratkaisun, kaikille sopivan ratkaisun. Nii sekin on niinku semmosta, et niinku vaa kattelee silmät pyöreinä, että hups, että olipas hienoo. (Haastattelu 1.)*

Sovittelun heikkoudet konkretisoituivat lähinnä tekniikan kehittymiseen, siihen, että osaako sovittelija varmasti käyttää esimerkiksi Skypeä, kun Skype-sovittelu käynnistyy. Lisäksi puhelinsovitteluissa koettiin ongelmaa niissä hetkissä, kun käytössä oli vain oma puhelin. Myös Kiviniemen (2017, 52) tutkimuksessa tekniikan tuomat rajoitukset nousivat esiin. Samoin puhelinsovittelujen kasvottomuus koettiin sovittelua heikentävänä asiana. Omassa tutkimuksessamme haastateltavat toivat esiin huolta siitä, miten sovittelu toteutuu aidosti, jos osapuolet eivät kohtaa toisiaan muuten kuin tekniikan välityksellä.

Toisinaan sovittelijat kokivat, että osapuolten tekemä sopimus ei ole toisen osapuolen edun mukainen. Tämä ristiriita oman oikeustajun kanssa nousi esiin useammassa haastattelussa.

*Mutta kun se perustuu vapaaehtoisuuteen osapuolten välillä, niin tuota, heillä on sopimusvapaus ja sille me ei nyt voida mitään, vaikka meistä ei aina tuntuis ihan oikealta ratkasu, mihin he päätyy (Haastattelu 1).*

Heikkoutena korostui sovittelun markkinointi, tarkemmin sanottuna se, että sitä ei ole riittävästi. Markkinointiin ja tiedottamiseen liittyvät puutteet nousivat esiin myös Kiviniemen (2017, 56–57) tutkimuksessa, jossa toivottiin markkinointia lisättävän sekä sovittelupalvelusta että sovittelijaksi hakeutumisesta.

*Ite henkilökohtaisesti pohdin, kuinka tätä saa näkyvämmäksi. Että jos myö mennään sinne kauppoihin ja marketteihin kertomaan, et tällänen sovittelumahdollisuus on olemassa (Haastattelu 5.)*

Markkinointiin liittyvää on myös yhden haastatellun toteamus, että myymälävarkauksissa ja -näpistyksissä voisi käyttää sovittelun mahdollisuutta asianomistajarikoksena ilman virkavallan väliintuloa.

Uhkina nousi esiin sovitteluun tarjottavien juttujen monimutkaistuminen verrattuna vuosien takaisiin soviteltavaksi annettuihin tapauksiin.

*Ne oli jotenkin selkeempiä sovittelut siihen aikaan. Oli tapahtunut joku härdelli ja se oli suoraviivasta, jotenkin se keskustelu miten voidaan hyvittää, ei ainoastaan korvauksia vaan myös henkisellä tasolla. Miten ja mitä niinku pitäis tapahtua, ennen kuin mennään tosta ovesta ulos (Haastattelu 2.)*

Lähisuhdeväkivaltasovitteluihin tulevat jutut ovat raaistuneet. Yksi haastatelluista ei ole enää ottanut soviteltavaksi lähisuhdeväkivaltaan liittyviä juttuja sen tähden, ettei hän koe niistä lopulta olevan hyötyä.

*Mitä mä voin tehdä? Että me nyt tavataan tunti tai kaks jossain, aivan sama. Ja loput 23 tuntii joka ikisestä vuorokaudesta ne on siellä ja on ollut jo vuosikaudet, että ei se siitä muutu. Jos ne siitä lähtee sinne yhteiseen kotiin, niin jotenkin. Muissakin, jos ne portari ja asiakas lähtee siitä sinne samaan baariin sovittelusta, niin kyllä musta tuntuis, että miks mä olin tunnin heidän elämässään ja lopputunnit he elää tuolla kaksin. (Haastattelu 4.)*

Kaikki eivät kuitenkaan koe lähisuhdeväkivaltatapauksia samalla tavoin. Terttu Ruokolahti kertoo, että hänen mielestään ihmisten kohtaaminen on aina arvokasta. Lähisuhdeväkivaltatapauksissa ihmisten kohtaamisen merkitys korostuu, koska on tärkeää, että ihmiset voivat turvallisissa sekä valvotuissa olosuhteissa keskustella ongelmistaan ja purkaa tunteitaan. Samansuuntaisia ajatuksia lähisuhdeväkivaltasovitteluista on myös mm. Lauri Vähä-Nissillä, joka kokee sovittelussa syntyvällä keskustelulla voivan olla jopa parisuhdetta eheyttäviä vaikutuksia. (Ojanne 2017, 54, 61.)

Vaikka sovitteluissa pääsee usein todistamaan ihmisten positiivisia ominaisuuksia, empatiakykyä sekä halua tehdä oikein ja sovittaa tekonsa, joutuu sovittelija toisinaan toteamaan joidenkin ihmisten olevan täysin empatiakyvyttömiä ja itsekkäitä. Kaksi haastatelluista oli omasta mielestään hetkellisesti pudonnut sovittelijan roolista nähdessään väkivallan jälkiseuraukset, eli uhrille aiheutuneet ulkoiset vammat.

*Miun teki niin häijyä se, että mie olin ihan hiljaa* (Haastattelu 6).

Väkivallan tekijän suhtautuminen uhrille aiheutuneisiin vammoihin ei kyseisissä sovitteluissa näkynyt katumuksena. Sovittelijan valmistautuminen sille, että näkee vammoja, ei aina ole mahdollista. Jos ihminen ei työskentele ammatissa, jossa vammojen näkeminen on arkipäivää, on ymmärrettävää, että kokemus on ennalta arvaamaton ja mahdollisesti traumaattinen. Kuitenkin sovittelijat olivat oman sovitteluparinsa tuella päässeet nopeasti sovitteluun mukaan.

Haastateltavien mielestä sovittelusta ei tiedetä riittävästi ja tosiasia on, että haastateltavatkaan eivät oikeastaan ole alun perin tienneet, mihin ovat lähteneet mukaan. Sovittelijoiden peruskurssin alussa he kuitenkin kokivat olevansa vahvasti kaltaistensa joukossa.

*Aikoinaan kyl sattuman kaupoilta läksin mukaan. Mä olin työttömänä ja sitte näin ilmoituksen, et tämmöinen kurssi on ja kattelin, et toi on aika mielenkiintoinen. Ja sit läksin niiku sillä perusteella tietämättä mitään mitä tää on.* (Haastattelu 1.)

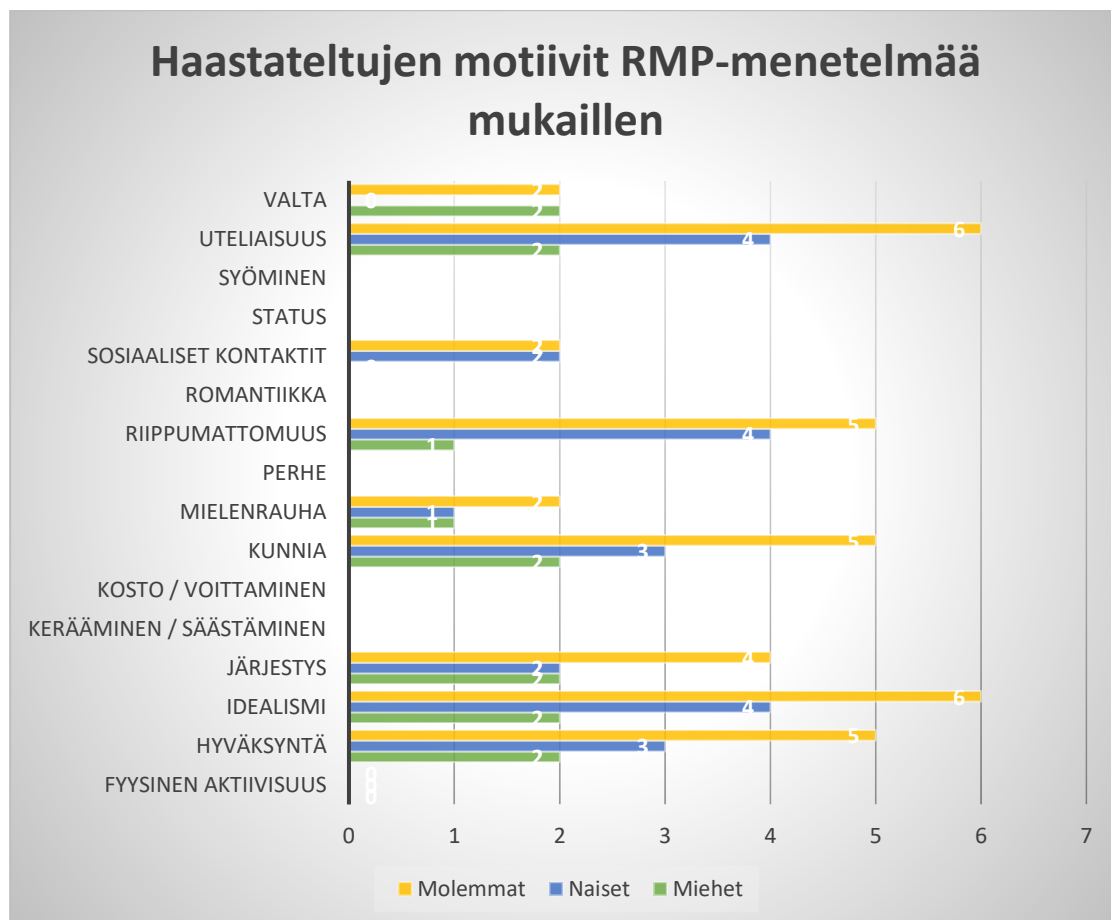
Yksi haastateltava myös koki, että ihmisten yleinen mielikuva sovittelusta saattaa olla turhan negatiivinen, koska useimmiten sovittelusta uutisoidaan rikosten yhteydessä. Tällainen yksipuolinen uutisointi antaa hänen mielestään sovittelulle ”kriminaali-leiman”. Myös Jorma Kotiranta kertoi törmänneensä ”mitäs niitä rötöksentekijöitä hyysäämään” -asenteeseen, mutta tällaiset kommentit ovat kuitenkin hänen mukaansa yksittäistapauksia ja suurin osa ihmisistä pitää sovittelua positiivisena asiana (Ojanne 2017, 80).

## **6.2 Reiss Motivation Profile sovittelijoiden motiiveista**

Käytimme RMP-menetelmää kartoittaessamme sovittelijoiden motiiveja tehdä vaativaa vapaaehtoistyötä. Suvaitsevaisuus ja ihmisten tasa-arvoisuuden vaaliminen ovat olennaisia asioita sovittelijana toimimisessa. Nämä arvot nousivat selkeästi esiin RMP-menetelmän avulla.

Haastatteluja analysoitaessa esiin nousi useita motiiveja, jotka löytyvät RMP-menetelmän perustarpeista. Vastaavasti osaa perustarpeista (syöminen, status, romantiikka, perhe, kosto/voittaminen, kerääminen/säästäminen, fyysinen aktiivisuus) ei mainittu haastatteluissa lainkaan. Useimmin mainitut motiivit (idealismi, uteliaisuus, kunnia, riippumattomuus ja hyväksyntä) kuvaavat hyvin sovittelijoiden toimintaa ohjaavia arvoja. Tutkimuksemme tulokset näkyvät taulukossa 3, jossa ne on jaoteltu sukupuolen mukaan.

Taulukko 3. Haastateltavien motiivit sukupuolittain jaoteltuna



Reiss'n (2013, 35) mukaan perustarpeet kertovat ihmisten tavoitteista enemmän kuin tunteista. Näitä tavoitteita tutkittaessa, pystytään hahmottamaan, mitä ihminen haluaa. Ne myös ennakoivat sitä, miten ihminen käyttäytyy ja toimii tulevaisuudessa. Motiiveista vahvimmin esiin nousivat **idealismi** ja **uteliaisuus**, joita kaikki haastateltavat (100 %) kokivat omaavansa. Myös **hyväksyntä**, **riippumattomuus** ja **kunnia** nousivat vahvasti esiin; näitä motiiveja toi esiin viisi kuudesta (83,3 %) haastatelluista. **Järjestys** oli motiivi, minkä mainitsi neljä kuudesta (66,6 %) haastateltavista.

Haastateltavien motiiveissa oli myös selkeästi havaittavissa sukupuoleen liittyvää hajontaa. **Valta** oli motiivi, jonka molemmat miehet (100 %) koki omaavansa, kun taas naisista ei yksikään (0 %). Vastaavasti **Sosiaaliset kontaktit** koki tärkeänä motiivina kaksi haastatelluista naisista (50 %), mutta ei kumpikaan miehistä (0 %). **Järjestys** oli motiivi, jonka kaikki miehet (100 %) näkivät tärkeäksi, mutta merkittäväksi vain puolet (50 %) haastatelluista naisista.



Motiiveista monet ovat yhteydessä toisiinsa, eikä niiden rajaaminen ole yksiselitteistä; esim. riippumattomuus ja hyväksyntä ovat erittäin lähellä toisiaan, kuten myös idealismi ja kunnia. Seuraavissa kappaleissa syvennymme yksityiskohtaisemmin esiin nousseisiin motiiveihin, pyrimme selkeyttämään niiden merkitystä ihmisen toiminnassa ja kerromme oman tulkintamme haastateltavien kerronnasta.

**Idealismi** näkyy ihmisen toiminnassa tarpeena edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta (Reiss 2013, 34). Idealismi nousi esiin mm. haluna auttaa ihmisiä ja tehdä sellaista vapaaehtoistyötä, jolla on merkitystä yksilölle sekä yhteiskunnalle.

*Oon itse ollu koko ajan sitä mieltä, koko elämänikäni, että ei pitäis kahen ihmisen välillä olla mitään sellasta asiaa, jota ei vois puhua, selvittää ja sopia (Haastattelu 6).*

*Ei etitä syyllisii, vaa korjataa tapahtunutta. Ja se on se restoratiivisuuden yksi kulmakivi, mahdollistaa asioita ja pystyy korjaamaan. (Haastattelu 5.)*

Yksi haastatelluista mainitsi myös sen tärkeäksi, että sovittelussa näkee, etteivät ihmiset ole lopultakaan pahoja. Toinen haastateltava taas mainitsi itselleen tärkeäksi sen, että sovittelussa osapuolille annetaan mahdollisuus korjata tapahtunutta, eikä ketään syyllistetä.

*Se pitää muistaa, että myö ollaan ihan yhtä hyvii ihmisii sen jälkeenkin ja niit konfliktei tulee koko elämän aikana. Niit tulee koton ja kavereitten kanssa ja näis. Mut kunhan opitaan niistä puhumaan ja pyytämään anteeksi, ettei satuteta toista niin rajusti. (Haastattelu 3.)*

**Uteliaisuus** liittyy tarpeeseen ymmärtää ihmisiä ja heidän käytöstään (Reiss 2013, 34.) Uteliaisuus tuli esiin esim. kiinnostuksena ihmisten väliseen kommunikaatioon, haluna tavata erilaisia ihmisiä ja kulkea heidän mukanaan pienen matkan.

*Vaan siel on niinku aivan huikeeta, niiku nää ihmiset mitä siel tappaa, ja näkee miten he pystyy, niinku et kun lähtökohta voi olla vähän huonokin ja on näkemykset kaukana toisistaan, mut sitten miten ihmiset pystyy sitten niiku kuitenkin sitte loppupeleissä keskustelemaan asiallisesti ja rauhallisesti (Haastattelu 1).*

**Hyväksyntä** liittyy ihmisen tarpeeseen nähdä itsensä positiivisessa valossa (Reiss 2013, 34). Haastateltavat kokivat sovittelun olevan hyvä mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä ihmisenä.

*Mä oon huomannu sen, et mun on tosi vaikee sanoo ihmisille ikäviä asioita tai kieltää niitä, koska mä haluan, että nekin tykkää musta. Ja sitten ny yks sovittelu, ku meillä oli vähän aikaa sitte, mä tajusin, että perhana ton ei o pakko tykätä musta. Mä osaan olla puolueeton, mut yritän niinku miellyttää kaikkia. Se on mulla se pähkinä, mitä yritän saada rikottua. (Haastattelu 2.)*

Myös omaa villiä nuoruutta ja hölmöilyjä haluttiin tavallaan hyvittää. Yksi haastateltava koki, että tekemällä vapaaehtoistyötä muiden hyväksi, saa ikään kuin tilit tasattua.

*Ku ittekää ei ole ollu mikään pulmunen sillon nuorempana, nii tuntuu, saa vähän niiku hyvitetty, että mun yhteiskuntakelpoisuus on tasan, se on plus miinus nolla. Ja sitte, kun se on siin nollassa, nii kaikkea, mitä pystyy tekemään muille, nii on hyvä vaan. Iteltään ei ole mikään pois koskaan. (Haastattelu 5.)*

**Riippumattomuus** tarkoittaa tässä yhteydessä ihmisen tarvetta luottaa itseensä sekä arvostaa omaa itseään (Reiss 2013, 34). Yksi sovittelijoista mainitsi refleктоivansa omaa toimintaansa jatkuvasti. Hän koki epävarmuutta mm. siitä, osaako puuttua oikeaan aikaan ja oikealla tavalla sovittelun kulkuun.

*Mä oon usein sovittelussa miettinyt, et auttaaks tää, jos sanon. Uskallanko sanoa? Mut sitte kuitenkin, että sanonko mä nyt liian kaa? Ja onks se mun tehtävä nyt avaa noitten silmiä, jos ne ei itte*

*nää, niin onko mulla oikeus se läväyttää niitten silmille raakana ja julmana. (Haastattelu 2.)*

**Kunnialla** tarkoitetaan tässä yhteydessä rehellistä ja suoraselkäistä luonnetta (Reiss 2013, 34). Oikeudenmukaisuus ja osapuolten tasa-arvoisuus nähtiin erittäin tärkeänä osana sovittelua.

*Olennaista on se, että sovittelussa osapuolet kumpikin, kumpaa-kin pitää kohdella oikeudenmukaisesti, kummallakin pitää olla puheenvuoro, kumpaakaan ei lähetä nuijimaan, ja ne osapuolet tekee sen sovinnon, jos tekee (Haastattelu 6).*

Useampi haastateltava toi esiin myös tapauksia, joissa sovittelun tulos ei ollut heidän oman oikeustajunsa mukainen. Ja yksi haastateltavista nosti esiin myös vaitiolovelvollisuuden ja sen tuomat rajoitteet.

*Sovittelussa tekee tiukkaa välillä, kun tuntuu, että tää ei nyt mene ihan oikein, niinku toisen osapuolen kannalta ja kun me ei kuitenkaan voia määrätä sitä, mitä nää ihmiset sopii (Haastattelu 1).*

*Nii, noista asioista ei oikein voi jutella, työpaikalla kertoo, että tiedätkö, mulla kävi mun harrastuksessa näin, niin ku muut kertoo. (Haastattelu 4.)*

**Järjestys**, jolla viitataan RMP-menetelmässä rakenteen tarpeeseen (Reiss 2013, 34), koettiin haastatteluissa varsin merkittäväksi (66,6 %). Sovittelulain (9.12.2005/1015) koettiin tuovan nimenomaan selkeitä rakenteita vapaaehtoistyöhön.

*Ne on selvät pelisäännöt, kaikille samanlaiset, ja se, mikä on hyvää, et ei ole enää niinku villiä toimintaa, mitä se oli (Haastattelu 1).*

Haastateltavista yksi kertoi, että hänelle tarjottiin sovittelua, jossa oli useita alaikäisiä epäiltyjä ja heidän huoltajiaan. Lopulta saman pöydän ääreen neuvottelemaan tuli yhteensä useita kymmeniä osallisia. Sovittelijoita oli kolme.

Jotta edellä mainittu sovittelu mahdollistui kohtuullisella tapaamisajalla, oli järkevintä laatia jo ennakoon sovittelutapaamiseen soveltuva runko ja sovittelijat sopivat keskenään ennen tapaamista omat osuutensa. Hyvä valmistelu takasi sen, että sopimukseen päädyttiin noin kolmessa tunnissa.

Lisäksi se, että toiminnan koettiin kuitenkin olevan läpinäkyvää ja rehtiä, nähtiin tärkeänä. Uuden taustaorganisaation koettiin tuoneen juuri läpinäkyvyyttä ja selkeitä, yhtenäisiä toimintamalleja sovittelutoimintaan.

*Täl hetkel tää sovittelu on ihan ylintä johtoo myötä kohtuullisen avointa. Se pitää olla se auktoriteetti olemassa, ja jos sitä ei ymmärrä, pitää olla. (Haastattelu 5.)*

**Sosiaaliset kontaktit** liittyvät ihmisen sosiaalisiin tarpeisiin löytää vertaiskumppaneita (Reiss 2013, 34). Tätä tarvetta piti merkityksellisenä puolet (50 %) naispuolisista haastatelluista, mutta miehet eivät maininneet sosiaalisista kontakteista mitään.

*Porukkaan kuuluminen ja niinku se, samanhenkistä porukkaa kuitenkin kaikki, jotka tämmöseen lähtee. Ne on sit automaattisesti, ne arvot sillee jo samantyyllisiä. (Haastattelu 1.)*

Vastaavasti **valta**, joka viittaa RMP-menetelmässä johtamisen ja vaikuttamisen tarpeeseen (Reiss 2013, 34), oli molempien (100 %) miespuolisten haastateltavien mielestä merkittävä, kun taas yksikään naisista ei pitänyt sitä oleellisena.

*Miusta tää on ihmisen johtamiseen ja ohjaamiseen soveltuvaa tää sovittelu. Talonpoikaisjärjellähän näissä myös pärjää. (Haastattelu 6.)*

Tutkimuksemme ulkopuolelle jäivät RMP:n perustarpeista syöminen, status, romantiikka, perhe, kosto/voittaminen, kerääminen/säästäminen ja fyysinen aktiivisuus. Edellä mainitut tarpeet eivät nousseet aineistosta esille, eikä niiden merkitys sovittelijana toimimiseen ole tutkimuksessamme olennaista. Tut-

kimuksen ulkopuolelle jääneet, yksityiselämää ja elinpiiriin liittyvät perustarpeet ovat varmasti kullakin haastatellulla olemassa ja tukevat sovittelijana toimimista.

### 6.3 Sovittelun järjestäjän tarjoama tuki sovittelijoille

Sovittelijoissa on potentiaalia. Vapaaehtoistyö sovittelijana vaatii heittäytymiskykyä, vaikeiden asioiden esille ottamista, taidon lukea ihmistä, humaaniutta ja käsityksen siitä, että ihminen voi oppia virheistään. Pääosin haastatellut olivat tyytyväisiä sovittelujärjestäjän tarjoamaan koulutukseen, sen laatuun ja määrään. Heillä oli kuitenkin myös ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi.

Yksi haastatelluista toi esille ajatuksen, että koulutuksissa voisi käyttää draamaa. Hyvässä ohjauksessa sovittelijat voisivat esittää eri osapuolia sekä sovittelijoita ja samaan aikaan muut, draamaa katsovat sovittelijat, voisivat tehdä esityksestä huomioita; mikä meni hyvin ja minkä olisi voinut tehdä toisin. Näin kaikki mukana olijat voisivat saada uusia toimintatapoja ja -malleja vaihteleviin sovittelutilanteisiin.

Vaikka suurin osa haastatelluista koki, että sovittelulain myötä tulleet yhtenäiset, koko maan kattavat toimintatavat olivat hyväksi sovittelutoiminnalle, näki yksi haastatelluista siinä myös negatiivisia puolia. Hän kritisoi myös sitä, että vaikkakin sovittelijoilla on vaitiolovelvollisuus, pitää sovitteluista kuitenkin raportoida eteenpäin.

*Nythän on hirvee määrä ohjeistuksia ja meistä tehdään pikkuhiljaa niinku viranomaisia. No se on, miten sovittelijan rooli määritellään, mut must me ollaan kyl vähän vieraantumassa siitä, mikä se alkuperäinen idea oli. (Haastattelu 2.)*

Samansuuntaista pohdintaa esitti myös Maija-Liisa Ståhl, jonka mielestä sovittelulain mukana tuli paljon byrokratiaa. Toiminta muuttui virallisemmaksi sekä jäykemmäksi ja samalla hänen mielestään sovittelutoiminnasta katosi jollain tavalla osa aiemmasta yhteisöllisyydestä. Toisaalta taas hän koki, että lain voimaantulo takasi toiminnan jatkumisen. (Ojanne 2017, 50.)

Sovittelun osapuolten sopimukset eivät aina ole sovittelijan oikeustajun mukaisia, mikä saattaa aiheuttaa sovittelijalle eettisiä ristiriitoja. Sovittelijat voivat tuoda sovittelussa esille mahdollisuuden uuden ajan varaamiseen. Osapuolille annetaan aikaa miettiä, ennen kuin lopullinen sopimus tehdään. Mietintäaika voi johtaa myös siihen, ettei molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun aikalisästä huolimatta kuitenkaan päädytä. Sovittelijoilla on myös oikeus ehdottaa sovittelun keskeyttämistä, mikäli osapuolten välillä on syntymässä kohtuuton sopimus. Haastateltavat toivat esiin edellä mainittuja tilanteita ja toivoivat toimeksiantajalta tukea, kun syntynyt sopimus ei heidän mielestään ole toiselle osapuolelle reilu ja oikeudenmukainen.

Pääsääntöisesti haastateltavat olivat tyytyväisiä sovitteluohjaajien tarjoamaan tukeen ja koulutuksen laatuun. Samaa mieltä oli myös suurin osa Kiviniemen (2017, 47–48) tutkimukseen osallistuneista sovittelijoista.

Sovitteluohjaajia pidettiin helposti lähestyttävinä ja heiltä sai aina tarpeen vaatiessa neuvoja ja ohjausta haastavissa tapauksissa. Ohjaus onkin oleellinen osa sovittelupalveluita ja sen tarkoituksena on taata palvelun laatu sekä sovittelun osapuolten sekä sovittelijoiden tyytyväisyys. Ohjauksen ydinajatuksina ovat vastavuoroisuus ja yhteistoiminnallisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että sovittelija ja ohjaaja voivat yhdessä pohtia asioita. Molemmat voivat esittää kysymyksiä, mutta myös vastata kysymyksiin. Onnistuakseen ohjaus vaatii rehellisyyttä, luottamusta ja arvostusta osapuolten välillä. (Flinck 2013, 31.)

*Se on hyvä, et pystyy keskustelemaan sitte, joo semmosii, jos on kipukohtia ja tämmösiä ongelmia. Ja sitte meidän ohjaajat, joihin voi aina ottaa yhteyttä, on aivan loistava asia. (Haastattelu 1.)*

Sovitteluyhteisö ja toisten sovittelijoiden vertaistuki nähtiin vahvana voimavarana, koska sovitteluyhteisö on ainoa taho, missä haastavia ja mieltä vaivamaan jääneitä tapauksia voi purkaa.

*Sitte se on ollu upeeta, ku on ollu erilaisii sovitteluita, on voitu purkaa se sovittelu; ei vaa, et olit hyvin, hyvin meni, mut myös kriittinen, eli sen ois voinu hoitaa toisel taval, aina vois tehdä toisin (Haastattelu 3).*

Haastatelluista sovittelijoista kaikki olivat sitä mieltä, että sovittelusta tiedetään yleisellä tasolla liian vähän. Jokainen oli lähtenyt mukaan sovittelijan peruskoulutukseen tietämättä täysin, mihin on ryhtymässä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastatellut olivat välittömästi kokeneet olevansa omiensa joukossa. Sovittelijat haluavat tehdä sovittelua tutummaksi.

*Aina kun on tilaisuus, niin kyllä kerron ja yritän houkutella ihmisiä*  
(Haastattelu 1).

Haastateltavat toivat esiin myös näkemyksiään siitä, kuinka sovittelua voisi saada paremmin ihmisten tietoisuuteen. Yhden haastateltavan ajatuksen mukaan sovittelun näkyvyyttä voisi parantaa esim. TV:n ajankohtaisohjelmien avulla. Samalla myös mielikuva sovittelusta muuttuisi todennäköisesti positiivisemmaksi.

*Yleisradion pitäis tehdä juttu. Siel olis sovittelun ohjaajia ja sovittelijoita. Olis ketkä on ollu molemmin puolin täs sovittelus. Veikkaan, et se näkyvyys olis jotain muuta.* (Haastattelu 5.)

Yhtenä kehittämishaasteena ehdotamme, että sovittelijoista muodostuisi työryhmiä, joissa kukin ryhmä kehittäisi osa-aluetta, jonka kokee tärkeäksi. Kyse voi olla sovittelun näkyväksi tekemistä luovuutta käyttämällä tai koulutukseen liittyvien toiveiden tarkastelua.

Haastattelukutsussa ei pyydetty sovittelijoita miettimään sovittelun järjestäjän tarjoamia tukimuotoja tai esittämään omia kehittämis ehdotuksia, eikä haastattelija myöskään niitä erikseen kysynyt. Useampi haastateltavista kuitenkin nosti näitä asioita spontaanisti esiin ja halusimme tuoda sovittelijoiden näkemykset esiin raportissamme.

#### **6.4 Yhteenveto tuloksista**

Analyysimme perusteella tutkimuskysymyksiimme on saatu vastaus. Sovittelijoiden tekemä vapaaehtoistyö, vaikkakin se on haasteellista, on kuitenkin sovittelijoiden omien arvojen ja heidän ominaisuuksiensa mukaista ja mielekästä

työtä. Sovittelijan mahdollinen itsekritiikki ja oman toiminnan reflektointi vaikuttavat tukevan sovittelijan luontaista tapaa pohtia tekemisiään suhteessa ympäröivään maailmaan. Samalla tavalla hän hetkellisesti on erilaisissa sovittelu-tapaamisissa pohtimassa rikos- ja riita-asioiden osapuolten välistä dialogin mahdollistamista. Hän prosessoi tilannetta hetkien avulla ja havainnoi konfliktin osapuolten toimintaa koko ajan. Sovittelija sietää epävarmuutta erittäin hyvin. Sovittelijan tekemä työ ei koskaan ole mustavalkoisen suoraviivaista. Moni sovittelu prosessina tuottaa sovittelijalle tietoa myös hänestä itsestään.

Motivaatiota sovittelijana toimimiselle antavat omien vahvuuksien lisäksi palvelun tuottajan tarjoamat koulutukset ja muu tuki. Myös sovittelijoiden yhteisö luo vankan pohjan sovittelun piirissä pysymiselle.

## **7 POHDINTA**

Tutkimuksemme näkökulma oli vaativaa vapaaehtoistyötä tekevä sovittelija. Mikä häntä motivoi jatkamaan? Mikä on hänen arvomaailmansa? Miksi hän haluaa olla osallisena rikos- ja riita-asioiden läpikäymisessä? Millainen kokemus hänellä on taustaorganisaation tuesta ja sovittelijayhteisöstä? Minkälaista tukea hän mahdollisesti tarvitsisi lisää?

Psykologinen osuus tutkimuksessa oli voimakkaasti mukana, sillä ihmisen motivaatio perustuu hänen omaan yksilölliseen kasvuunsa ja kehitykseensä. Motivaatioon vaikuttavat myös elinympäristö sekä kulttuuri, johon on syntynyt tai jossa elää.

Ihmisen sosiaalinen ympäristö valikoituu etenkin aikuisiässä sen mukaan, mikä hänen oma tarpeensa on tai mihin hän haluaa liittyä. Edellä mainittu on kuitenkin ideaalitalanne, sillä on olemassa ihmisiä, joiden sosiaalinen ympäristö ei välttämättä ole paras mahdollinen, eivätkä heidän omat voimavaransa mahdollista ulospääsyä parempaan.

Tutkimuksemme aikataulun eri vaiheineen määritimme keväällä 2019. Helmikuussa 2019 Kymi-Saimaan sovittelutoimiston sovitteluohjaaja Ilona Rimpilä lähetti haastattelukutsut sovittelijoille. Sovitteluohjaaja Rimpilän tapasimme tutkimuksen suunnittelun merkeissä helmikuun lopulla.



Toinen tutkijoista haastatteli kutsuun vastanneet sovittelijat maalis- ja huhtikuussa. Tapasimme myös opinnäytetyötä ohjaavan opettajan toukokuun puolenvälin tienoilla, jolloin esittelimme hänelle ajatuksiamme sekä tarkensimme tutkimuksemme aihetta. Touko- ja kesäkuussa litteroimme haastatteluja yhdessä ja erikseen. Koko kevään ja kesän työstimme ajatuksiamme tutkimuksesta ja kahlasimme läpi lukemattoman määrän erilaista kirjallisuutta ja lähdemateriaalia.

Pohdimme useita vaihtoehtoisia menetelmiä haastattelujen analysointiin ja päädyimme lopulta käyttämään kahta erilaista menetelmää. Löysimme tutkimuksemme aikana mielenkiintoisen ja validin menetelmän, jonka avulla tutkitaan ihmisten tekemistä, tarkemmin sanottuna sitä, mikä tai mitkä asiat motivoivat ihmisiä toimimaan niin kuin toimivat. Tämä menetelmä on Reiss Motivation Profile eli RMP-menetelmä (Reiss 2013).

RMP-menetelmä kiehtoi meitä siinä määrin, että päätimme perehtyä siihen tarkemmin ja hyödyntää sitä oman tutkimuksemme analysoinnissa. Halusimme löytää työtämme tukemaan teorian, jonka avulla haastatellun sovittelijan ominaisuudet ja etenkin arvomaailma tulisi selkeästi esiin. Koimme, että RMP-menetelmä oli juuri oikea työkalu tähän tarkoitukseen. Myös se, että RMP-menetelmä on joustavampi kuin kuuluisa ja paljon käytetty Maslow'n tarvehierarkia, kiinnosti meitä.

Toinen menetelmä, jota käytimme, oli SWOT-analyysi. SWOT-analyysillä karotetaan tutkittavan asian, eli sovittelun, vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia (Oamk s.a.). Tutkijoina olemme molemmat luovia, joten yhdistimme analyysia varten SWOT-analyysin nelikentän ja RMP-menetelmän, joka on Suomessa toistaiseksi melko uusi yksilön perustarpeiden määritelmä.

Tutkimusaineistoa analysoimme yhteistyössä koko kesän 2019. Opinnäytetyön puhtaaksikirjoittaminen ajoittui heinä-elokuulle 2019 ja työ luovutettiin esitarkastukseen 4.9.2019.

Aikataulullisesti olemme pysyneet suunnitelluissa tavoiteajoissa. Yhteisen ajan löytäminen on ollut vaikeaa molempien työvuorojen ja muun sosiaalisen

elämän yhteensovittamisen osalta, mutta keskinäinen viestintämme on toiminut hyvin. Kirjoittaminen yhteisenä prosessina on edennyt sykäyksittäin. Olemme saaneet toistemme ideoista paljon apuja omaan pohdintaan, mikä on tutkimusta tehdessämme ollut vahvuus.

### **7.1 Tutkimuksen eettinen tarkastelu**

Haastatellut sovittelijat ovat ottaneet yhteyttä haastatteliijaan alueen kaikille sovittelijoille lähetetyn kutsun perusteella. He ovat saaneet kutsussa tiedon, että heidän henkilötietojaan ei luovuteta tilaajalle, joten anonymisuus on turvattu. Haastatellut ovat henkilökohtaisen haastattelun alussa saaneet allekirjoitettavakseen paperin (liite 2), jossa he ilmaisevat suostumuksensa osallistumisesta tutkimukseemme. Haastateltavien kanssa on vaihdettu puhelinnumerot, jotta on saatu sovituksi haastattelu-aika ja -paikka. Puhelinnumerot on jo poistettu. Haastattelijoiden ikärakenne tuli esille heidän oman kerrontansa kautta. Sukupuolijakautuman ilmaiseminen tutkimuksessa ei vaaranna henkilöiden tunnistettavuutta. Haastattelijan hallussa olevat allekirjoitetut paperit ja nauhoitettu haastatteluaineisto tuhotaan välittömästi, kun opinnäytetyö on hyväksytty. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Litterointivaiheessa nauhoitteista ei ollut tulkittavissa, kenen kerrontaa kirjoitettiin. Haastatteliija tiedostaa oman osuutensa, salassapitovelvoitteensa, eikä ilmaise haastateltujen henkilötietoja missään yhteydessä.

### **7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Opinnäytetöiden merkityksellisyydestä on esitetty arvio, jonka mukaan alle prosentti väitöskirjaa alemmista opinnäytetöistä on tieteellisesti merkityksellistä. Opinnäytetyötä pidetään tekijöidensä harjoitustyönä, jonka perimmäisenä tarkoituksena on tuoda esiin tekijöidensä tietämystä omalta osaamisalalta. Eskola ja Suoranta (2014) esittävätkin tähän ajatukseen nojaten, että opinnäytetöissä merkityksellisempää on tulkintojen syvyys ja kestävyys kuin aineiston koko. Myös Eskola (2007), jolla on kokemusta opinnäytetöiden ohjaamisesta, määrittelee 6-8 haastateltavan olevan riittävä määrä, kun kyseessä on opinnäytetyö. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73–74.)

Vaikka tutkimuksemme otanta ei ole suuri, koimme sen kuitenkin olevan riittävä tähän tarkoitukseen. Kaikki tutkimukseen osallistuneet sovittelijat olivat olleet mukana sovittelutoiminnassa yli kymmenen vuotta, joten heitä voidaan mielestämme pitää tutkittavan asian, eli sovittelun, asiantuntijoina. Heillä on riittävä tietämys tutkittavasta asiasta ja näin ollen he pystyvät kertomaan asiasta kaiken olennaisen. Pidämme tutkimusaineistoamme tältä osin luotettavana ja riittävänä.

### **7.3 Tutkimustulosten tarkastelu**

Sovittelupalvelun tuottajan vaihdos on selkeästi tuonut jäntevyyttä sovittelijoiden toimintaan. Kun tuottajan vaihtumisesta tuli sovittelijoille ennalta tietoa, oli sovittelijoilla paljon kysymyksiä, joihin ei välttämättä saatu vastauksia. Sovittelijoilla oli hetken aikaa tilanne, jolloin toiminnan jatkuvuus tuntui epävarmalta. Tarkemmin sanottuna puitteet, missä ja miten toiminnan oli tarkoitus jatkua, olivat pimennossa.

Haastatteluista kertynyt aineisto oli hyvin realistista kerrontaa sovittelijoiden tuntemuksista ja kokemuksista. Sovittelijoiden avoimuus asiassa, joka heitä itseään kiinnostaa, oli hyvä lähtökohta työstää tutkimusmateriaalia asteittain kohti päämäärää.

Sovittelijoiden toisiltaan saama tuki ja mahdollisuus kertoa avoimesti käsitellyistä jutuista suljetussa sovittelijoiden yhteisössä, on kantava voima. Sovitteluohjaajien kanssa tehtävä yhteistyö ei tutkimuksemme tulosten mukaan näytä tuottavan ongelmia. Sovittelijoiden saama tuki sovitteluohjaajilta on tarvittaessa luottamuksellista, mikä luo turvallisuuden tunnetta. Sovittelija voi ja saa olla haavoittuvainen, mutta hänen on myös mahdollista löytää tukea. Sovittelijat, taustaorganisaatio ja kaikki sovitteluissa mukana olleet osapuolet, ovat mielenkiintoinen yhtälö, jonka vaikuttavuuden säästö yhteiskunnalle ei välttämättä ole rahalla mitattavissa. Kukaan ei voi varmuudella tietää kuinka monen osapuolen, etenkin sovittelussa olleen nuoren tai alaikäisen, elämä lopulta on muuttanut suuntaa kohti parempaa sovittelun väliintulolla.

## 7.4 Johtopäätökset

Vapaaehtoiset sovittelijat tekevät vaativaa työtä, jossa läsnä on aina rikos- tai riita-asia. Sovittelijoiden motivaatio jatkaa ihmisten auttamista konfliktien ongelmien ratkaisuisissa, on erittäin korkealla. Esille tulleet ristiriitaisuudet kohdistuivat voimakkaaseen itsekritiikkiin, ajoittaiseen riittämättömyyden tunteeseen ja tilanteisiin, joissa osapuolet päätyivät sopimukseen, joka on ristiriidassa sovittelijan oman oikeudentajun kanssa.

Sovittelija kohtaa vapaaehtoistyössään pahuutta, empatiakyvyttömyyttä ja vastuuttomuutta. Sovittelijan itsereflektio toteutuu jokaisessa sovittelussa. On hyvä, että sovittelijat purkavat keskenään sovittelutilanteet ja saavat halutesaan tukea sovittelunohjaajalta.

Professionaalisesti ajatellen haastatellut sovittelijat eivät kuitenkaan ole jääneet tapauksiin kiinni. Kaikki haastatellut kokivat, että juttu tulee ja se menee. On selvää, että yli kymmenen vuotta sovittelua vapaaehtoistyönä tehneiden mieleen on jäänyt muutama sovittelu hyvänä sovitteluna tai muilla tavoin mieleen jääneenä.

Onnistumisen tunteet erilaisten ristiriitaisuuksien hetkissä, on erittäin kantava ja eheyttävä voima, jonka avulla jaksaa tehdä sovittelijana vapaaehtoistyötä. Sovittelijan on pystyttävä arvioimaan, kuinka paljon sovitteluja on hänelle itselleen sopivasti. Hänen on huolehdittava siitä, ettei hän lähde sovittelun osapuolien tunteisiin mukaan, vaan pystyy pysymään ulkopuolisena sovittelutilanteessa. Jos sovittelija kuormittaa itseään liikaa, hän voi uupua, eikä hän silloin kykene auttamaan sovittelun osapuolia. (Flinck 2013, 63–65.)

Haastatelluista yksi totesi, että hänellä on tässä niin hyvä harrastus, josta ei kuitenkaan voi kavereille kertoa, niin kuin harrastuksista yleensä ystäväpiirissä kokemuksina keskustellaan. Hän kertoi myös, että sovittelu on kiva harrastus, joka tulee perässä, vaikka muuttaisi Lappiin. Sovittelijoiden keskinäiset tapaukset ovat tärkeitä, sillä niissä sovittelijat voivat keskustella avoimesti.

## 7.5 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimusta tarkastellessa mieleemme tuli, että Reissin Motivation Profilea voisi hyödyntää laajemminkin sovittelijoiden ominaisuuksien selvittämiseksi. Menetelmän käyttöönotto vaatii kuitenkin resursseja analysoimisvaiheessa. Toisaalta liiallinen sovittelijan ominaisuuksien analysoiminen – tuoko se välttämättä lisäarvoa ja kenelle? RMP-menetelmä voisi olla hyvä työkalu, kun uusia sovittelijoiksi pyrkiviä haastatellaan.

Löysimme tutkimuksemme analyysiin aineistoa etsiessämme mielenkiintoisen sosiaalitieteiden laitoksen julkaisun, jonka viitekehyksenä on sosiaalisten representaatioiden teoria. Väitöskirjan on tehnyt Ari Marjovuo ja työ on esitetty julkisesti tarkastettavaksi Helsingin yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa 24.5.2014. Väitöskirja on nimeltään Vapaaehtoistyön ytimessä, järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. (Marjovuo 2014.) Sosiaalisten representaatioiden avulla on mahdollista tarkastella syvemmin sovittelijan roolia vapaaehtoistyössä.

## LÄHTEET

Ervasti, K. 2012. Laki, konflikti, tuomio. Oikeus yhteiskunnallisena ilmiönä. Porvoo: Edita.

Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa – opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja 2013: Opas 23. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110568/THL\\_OPA2013\\_023\\_verkko.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110568/THL_OPA2013_023_verkko.pdf?sequence=1) [viitattu 12.8.2019].

Holm, R., Poutanen, P. & Ståhle, P. Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset. Sitra. Verkkoartikkeli. WWW-dokumentti. Julkaistu 26.11.2018. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/> [viitattu 31.8.2019].

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Tallinna: Vastapaino. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 31.7.2019].

Kansalaisareena. 2016. Vapaaehtois- ja vertaistoiminnan määritelmät. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kansalaisareena.fi/aineistoa/vapaaehtois-ja-vertaistoiminnan-maaritelmat/> [viitattu 23.7.2019].

Keltikangas-Järvinen, Liisa, Räikkönen, K. & Puttonen, S. s.a. Onko luonto oikeudenmukainen? Synnynnäinen temperamentti ja stressinsietokyky. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/tt/article/view/57913/19658> [viitattu 19.8.2019].

Kiviniemi, E. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134021/Kiviniemi\\_Eve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134021/Kiviniemi_Eve.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 24.7.2019].

Kymi-Saimaan sovittelutoimisto. 2011. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä-Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sovittelu.fi/index.php/fi/kymi-saimaan-sovittelutoimisto> [viitattu 29.8.2019].

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.

Marjovuori, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/44979/marjovuori\\_v%C3%83%C2%A4it%C3%83%C2%B6skirja.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/44979/marjovuori_v%C3%83%C2%A4it%C3%83%C2%B6skirja.pdf?sequence=1) [viitattu 17.8.2019].

Matikka, T. 2009. Tunnistatko persoonallisuustyyppiä?. Tiedelehden verkkokoartikkeli. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.6.2009. Saatavissa: [https://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/persoonallisuus\\_tunnistatko\\_tyyppi](https://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/persoonallisuus_tunnistatko_tyyppi) [viitattu 2.9.2019].

McLeod, S. A. 2018. Maslow's hierarchy of needs. WWW-dokumentti. Päivitetty 21.3.2018. Saatavissa: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html> [viitattu 24.9.2019].

Nyyssönen, E. 2003. Inhimillisten perustarpeiden strategia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.merkitys.org/perustarpeet.html#2> [viitattu 5.8.2019].

Oamk. s.a. Pk-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakki. Oulun ammatti-korkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/nykytila2.htm> [viitattu 19.8.2019].

Ojanne, J. 2017. Katsaus suomalaisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun historiaan. Kokeiluhankkeista lakisääteiseksi toiminnaksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuja 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://thl.fi/documents/10531/2388936/Katsaus+suomalaisey+rikos-+ja+riita-asioiden+sovittelun+historiaan\\_FINAL\\_2.5.2017.pdf/bdcde310-6e99-453f-ba47-08075df0786c](https://thl.fi/documents/10531/2388936/Katsaus+suomalaisey+rikos-+ja+riita-asioiden+sovittelun+historiaan_FINAL_2.5.2017.pdf/bdcde310-6e99-453f-ba47-08075df0786c) [viitattu 28.8.2019].

Reiss, S. 2013. Reiss Motivation Profile. Mikä sinua motivoi?. Lempäälä: Suomen Motivaatiotalo Oy.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Itä Suomessa. 2011. Sovittelun kulku. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sovittelu.fi/index.php/fi/sovittelunkulku> [viitattu 24.9.2019].

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html) [viitattu 20.8.2019].

Soste. 2019. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat keskeinen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kenttä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sosiaali-ja-terveysjarjestot-ovat-keskeinen-kansalais-ja-vapaaehtoistoiminnan-kentta/> [viitattu 4.8.2019].

Suomen sosiaalipsykologit. 2019. Mitä sosiaalipsykologia on?. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sosiaalipsykologit.fi/mita-sosiaalipsykologia-on/> [viitattu 19.8.2019].

THL. 2017. Sovittelun johtaminen, ohjaus ja valvonta. WWW-dokumentti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 3.3.2017. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/sovittelupalvelut/sovittelun-johtaminen-ohjaus-ja-valvonta> [viitattu 8.8.2019].

THL. 2018. Sovittelupalvelut. WWW-dokumentti. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 29.8.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovitelu/sovittelupalvelut> [viitattu 8.8.2019].

THL. 2019. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2018. WWW-dokumentti. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 12.6.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/aikuisten-sosiaalipalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu> [viitattu 22.7.2019].

Tilastokeskus. 2018. 2. Miehet ja naiset tekivät yhtä paljon vapaaehtoistyötä. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.8.2018. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vpa/2017/vpa\\_2017\\_2018-08-30\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vpa/2017/vpa_2017_2018-08-30_kat_002_fi.html) [viitattu 27.8.2019].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavissa: <https://www.kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.8.2019].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 2.8.2019].



## KUVALUETTELO

Kuva 1. Maslow´n tarvehierargia. Koulutusmateriaaleja. Saatavissa: <https://peda.net/jyvaskyla/poske/koulutustarjotin/koulutusmateriaaleja/mt> [viitattu 5.8.2019].

Kuva 2. Sovittelun kulku. Saatavissa: <https://www.sovittelu.fi/index.php/fi/sovittelunkulku> [viitattu 20.8.2019].

Kuva 3. Sovittelutoimistojen aluejako. Saatavissa: <https://www.sovittelu.fi/index.php/fi/> [viitattu 13.8.2019].

Kuva 4. SWOT-analyysi sovittelusta

## HAASTATTELUKUTSU

Hei sovittelijat!

Teen sosionomin opinnäytetyöni Xamk:lle vaativaa vapaaehtoistyötä tekevän sovittelijan ominaisuuksista/identiteetistä. Työhön sain yllättäen pariksi ”toisen mummo-opiskelijan”, joka on tutkijana mukana, kun varsinainen työstäminen alkaa.

Haastattelut teen yksin henkilökohtaisella tapaamisella ja Sinä jäät täysin anonyymiksi tutkimuksessa.

Haastattelut nauhoitan Sinulle sopivana ajankohtana maalis-huhtikuulla 2019.

Paikka on siellä, missä haluat. Mielellään alueellamme, unohdetaan Lapin huumos...

Rauhallinen, äännettävään haastatteluun sopiva ympäristö on paras.

Meitä kiinnostaa Sinun tarinasi. Emme aseta valmiita kysymyksiä, aineisto on strukturoimaton eli avoin.

Menetelmä on kvalitatiivinen, eli laadullinen. Etsimme kerrotusta merkityksiä, yhteisiä tai erottavia tekijöitä.

Alla olevat teemat ovat kuitenkin tärkeitä.

Mikä Sinua motivoi jatkamaan haastavienkin juttujen jälkeen?

Mitkä arvot Sinua ohjaavat?

Millainen on oma taustasi ja elämäntaustasi?

Mistä olet saanut vahvuutesi toimia vaativassa vapaaehtoistyössä?

Yhteystiedot: sähköpostitse [marju.wiertola@gmail.com](mailto:marju.wiertola@gmail.com) tai puhelimitse 040 560 6011.

Osallistumisesi on meille suuri illo, mutta myös tärkeä, joten ota yhteyttä!

Ystävällisin terveisin Marju Wiertola ja tutkijapari Tia Laapas

On niitä, jotka saavat asiat tapahtumaan,  
niitä, jotka katsovat, kun asiat tapahtuvat  
ja niitä, jotka ihmettelevät mitä mahdoli tapahtua.

–Manfred Kats de Vries–

## HAASTATTELULUPA

Suostun siihen, että strukturoimaton (avoin) haastatteluni nauhoitetaan. Nauhoite tuhotaan heti litteroinnin (tekstimuotoon muuttaminen) jälkeen. Nimeni ja asuinpaikkakuntani eivät tule tutkimuksen missään vaiheessa esille.

Olen mukana vapaaehtoisesti Xamk:n opinnäytetyössä, joka liittyy sovitteluun. Tutkijat ovat Tia Laapas ja Marju Viertola. Arvioitu valmistumisajankohta on loppusyksy 2019.

Paikka ja aika: XXXXXXXX XXXXX

Nimi: XXXXX XXXXXXXXXXXX

Nauhoittaja/haastattelija: Marju Viertola

